

**PERSEPSI MASYARAKAT PEKANBARU TERHADAP
KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT*
SIPENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S. Ikom)

Oleh:

VELLA VEBRIANTI
NIM. 11743200942

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**APRESIASI MASYARAKAT PEKANBARU TERHADAP KOMUNIKASI
PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* SIPENDUDUK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAHAN PEKANBARU**

Disusun Oleh:

VELLA VEBRIANTI

NIM. 11743200942

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 28 April 2021

Pembimbing

Dr. Elfiandri, M.Si

NIP. 197003121997031006

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 196911181996032001



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Vella Vebrianti
NIM : 11743200942
Judul : Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Juli 2021

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP.198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Santos, M.Si
NIP.197101222007011016

Sekretaris/ Penguji II,

Dr. Kodarni, M.Pd
NIK. 130 311 014

Penguji III,

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Penguji IV,

Musfialdy, M.Si
NIP. 197212012000031003

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tjempin - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fein-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Vella Vebrianti
NIM : 11743200942
Judul : Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Pelayanan E-Government di Pemerintahan Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

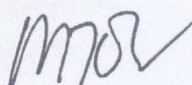
Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Desember 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

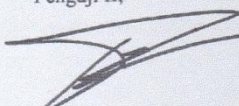
Pekanbaru, 12 Januari 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Musfialdy, M.Si
NIP.197212012000031003

Penguji II,


Tika Mutia, M.I.Kom
NIP.198610062019032010



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vella Vebrianti

Nim : 11743200942

Tempat/Tanggal Lahir: Tikau, 09 Februari 1999

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **“Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E- Government Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 05 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,


VELLA VEBRIANTI
NIM. 11743200942

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والإتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrenan KM.15 No. 155 Tuah Madani Tempen - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0781-542051
Fax. 0781-542052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

Pekanbaru, 09 Maret 2021

No : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di-

Tempat

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Vella Vebrianti

NIM : 11743200942

Judul Skripsi : Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui:

Pembimbing,

Dr. Elfiandri, M.Si

NIP. 197003121997031006

ABSTRAK

: Vella Vebrianti
: Ilmu Komunikasi
: Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru

Perkembangan zaman yang menuju penggunaan teknologi memang tidak dapat dipungkiri, begitupun dengan pelayanan publik dalam pemerintahan yang dikenal dengan *Elektronik Government*. Pemerintahan Pekanbaru telah menerapkan pelayanan publik berbasis digital yaitu penggunaan website yang disebut dengan Sependuduk. Tentunya setelah masyarakat menggunakan Pelayanan Publik Sependuduk menimbulkan persepsi ataupun penilaian yang menjadi salah satu faktor gambaran bagaimanakah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan pengguna jasa. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah stimulus – Organisme – Respon. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat pekanbaru yang menggunakan *e-government* Sependuduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru dengan jumlah sampel yaitu 400 responden yang ditentukan melalui teknik *incidental sampling*. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji realibilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan persentase. Untuk pengolahan data uji kuesioner dilakukan dengan menggunakan program *Statistik Product and Service Solution (SPSS) Windows* versi 22. Hasil penelitian dari masing-masing indikator indikator yaitu Kegunaan (*Usebility*) bernilaian 77,11% atau baik, indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) bernilai 78,26% atau baik, indikator Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) bernilai 78,41% atau baik, dan indikator Keseluruhan (*Overall*) bernilai 78,27% atau baik.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Publik, E-Government

ABSTRACT

Perception of Pekanbaru Community on Sipenduduk E-Government Public Services Communication at The Population and Civil Registration Agency Pekanbaru

The evolution of the era toward the use of technology, as well as public services in government known as Electronic Government, cannot be refused. The Pekanbaru government has implemented digital-based public services, specifically the use of the Sipenduduk website. Of sort, while using the Public Service, the community develops a perception or evaluation, which is one of the factors in the description of how the services provided are in accordance with service users. The research question in this study is how the Pekanbaru Community Perception on Sipenduduk E-Government Public Services Communication at The Population and Civil Registration Agency Pekanbaru. The aim of this research was to find out what the Pekanbaru community thought about Sipenduduk E-Government Public Services Communication at The Population and Civil Registration Agency Pekanbaru. Stimulus – Organism – Response theory was used in this study. This study employs quantitative research methods, with data collected through observation, documentation, and direct questionnaires distributed to the people of Pekanbaru via e-government Sipenduduk at the The Population and Civil Registration Agency Pekanbaru, with a total sample of 400 respondents determined through incidental sampling. The Product Moment correlation is used in the instrument validity test, and Cronbach's Alpha is used in the reliability test. The descriptive analysis method with percentage is used in this research's data analysis. The questionnaire test was carried out using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) Windows version 22 program for data processing. The research found that each indicator indicator, namely Usability, was worth 77.11 percent or good, and the Information Quality indicator was worth 77.11 percent or good. The Overall indicator is worth 78.27 percent or good, the Service Interaction Quality indicator is worth 78.41 percent or good, and the Overall indicator is worth 78.26 percent or good.

Keywords: Perception, Public Services, E-Government

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat. Rahmat dan izin-Nya serta shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru”. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua Yusra Honiza dan Aminah beserta seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan do’a yang tidak pernah putus untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan sampai pada tahap ini. Semoga ini dapat memberikan kebahagiaan dan kebanggaan. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu serta membimbing penulis karna keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi tulisan ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr.Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, kritik dan arahan serta bersedia mencurahkan waktu selama proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya
6. Bapak Toni Hartono, Dr. M.Si, selaku Penasehat Akademik yang diberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan studi.
7. Seluruh dosen dan *staff* di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan dalam

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjang kesempurnaan skripsi ini serta seluruh *staff* yang telah membantu dan melayani kelengkapan administrasi selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru.

Seluruh *staff* pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru yang telah memberikan arahan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

10. Kepada sahabat-sahabat tercinta yang penulis kenal dari SMA Ucy Rahmayani Nursyam S.Pd, Nurmalah Hayati, Fera Dwiagustin, Septian And Her Self, Debby Sintia dan sahabat penulis yang dikenal saat bangku perkuliahan yang selalu mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi ini dan terus memberikan semangat serta nasehat tiada hentinya untuk menyelesaikan kuliah ini.

11. Terakhir meskipun masih banyak kekurangan dimana-mana penulis telah berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini bermanfaat di masa yang akan datang serta dapat menjadi referensi bagi para pembacanya.

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR BAGAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1. Latar Belakang | 1 |
| 2. Penegasan Istilah | 5 |
| 1.2.1. Stimulus-Organism-Respons | 6 |
| 1.2.2. Persepsi | 6 |
| 1.2.3. Komunikasi Pelayanan Publik | 6 |
| 1.2.4. E-Government Sipenduduk | 7 |
| 3. Rumusan Masalah | 8 |
| 4. Tujuan Penelitian | 8 |
| 5. Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.5.1. Kegunaan Akademis | 8 |
| 1.5.2. Kegunaan Praktis | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 1. Kajian Terdahulu | 9 |
| 2. Landasan Teori | 14 |
| 2.2.1. Stimulus-Organism-Respons | 15 |
| 2.3. Konsep Operasional Variabel | 31 |
| 2.3.1. Konseptualisasi Variabel | 31 |
| 2.3.2. Operasional Variabel | 32 |
| 2.4. Kerangka Pemikiran | 35 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1. Desain Penelitian | 38 |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian | 38 |



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Populasi dan Sampel | 39 |
| 3.3.1. Populasi..... | 39 |
| 3.3.2. Sampel..... | 39 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| 4.1. Observasi..... | 41 |
| 4.2. Kuisisioner | 41 |
| 4.3. Dokumentasi | 42 |
| 4.4. Uji Validitas dan Reabilitas | 42 |
| 4.5.1. Uji Validitas | 42 |
| 4.5.2. Uji Reabilitas..... | 43 |
| 6. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM..... | 45 |
| 1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 45 |
| 2. Tampilan <i>E-Government</i> Sipenduduk..... | 47 |
| 4.2.1. Deskripsi <i>E-Government</i> Pelayanan Publik Pemerintahan Pekanbaru..... | 47 |
| 4.2.2. Deskripsi <i>E- Government</i> Pelayanan Publik Sipenduduk..... | 47 |
| 4.2.3. Deskripsi Fitur Standar Pelayanan Publik Sipenduduk | 48 |
| 4.2.4. Deskripsi Fitur Login Pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 69 |
| 4.2.5. Deskripsi Fitur Lacak Berkas Pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 69 |
| 4.2.6. Deskripsi Fitur Registrasi Pada Pelayanan Publik Sipenduduk..... | 70 |
| 4.2.7. Deskripsi Fitur Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 71 |
| 4.2.8. Deskripsi Fitur Layanan KK Pendetang (Pindah ke Kota Pekanbaru) Pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 72 |
| 4.2.9. Deskripsi Fitur Layanan Call Center Pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 73 |
| 4.2.10. Deskripsi Fitur Layanan Call Center Pada Pelayanan Publik Sipenduduk | 73 |
| 4.3. Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 74 |
| 4.3.1. Bentuk Umum Lambang..... | 74 |



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

| | |
|---|------------|
| 4.3.2. Warna Lambang..... | 74 |
| 4.3.3. Arti Lambang | 74 |
| 4.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kota Pekanbaru..... | 75 |
| 4.4.1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 75 |
| 4.4.2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 76 |
| 4.5. Unit-unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru | 76 |
| 4.5.1. Kepala Dinas | 76 |
| 4.5.2. Sekretariat | 77 |
| 4.5.3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk..... | 78 |
| 4.5.4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil..... | 78 |
| 4.5.5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | 79 |
| 4.5.6. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan | 80 |
| 6. Struktur Organisasi..... | 81 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 82 |
| 1. Hasil Penelitian | 82 |
| 5.1.1. Hasil Observasi | 82 |
| 5.1.2. Hasil Kuesioner..... | 82 |
| 2. Pembahasan..... | 106 |
| 5.2.1. Uji Validitas Data dan Uji Realibilitas Data..... | 106 |
| 5.2.2. Analisis Indikator Persepsi Masyarakat Pekanbaru terhadap Komunikasi Pelayanan Publik <i>E-government</i> Sipenduduk Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru | 109 |
| BAB VI PENUTUP | 120 |
| 6.1. Kesimpulan | 120 |
| 6.2. Saran..... | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

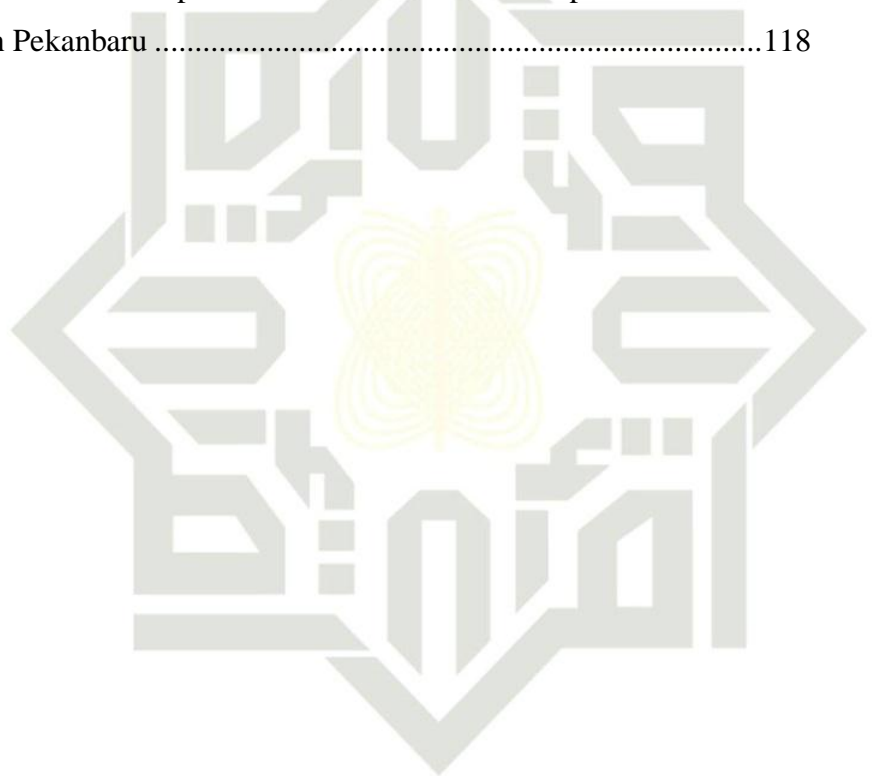
| | |
|--|-----|
| Operasional Variabel Persepsi | 34 |
| Jadwal Penelitian..... | 39 |
| Klasifikasi Interval Skor Penilaian..... | 44 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 83 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 83 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 84 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-bulan | 85 |
| Kemudahan Untuk Dioperasikan | 87 |
| Interaksi Dengan Website Jelas dan Dapat Dimengerti/Dipahami | 88 |
| Kemudahan Untuk Bernavigasi | 89 |
| Kemudahan Dalam Penggunaan Website | 90 |
| Tampilan Yang Interaktif/Menarik | 91 |
| Tampilan Sesuai Dengan Jenis Tampilan Website | 91 |
| Kemudahan Untuk Menemukan Alamat Website..... | 92 |
| Menyediakan Informasi Yang Dapat Dipercaya..... | 93 |
| Menyediakan Informasi Yang <i>Up To Date</i> | 94 |
| Menyediakan Informasi Yang Mudah Dibaca dan Dipahami..... | 95 |
| Menyediakan Informasi Yang Cukup Detail | 96 |
| Menyediakan Informasi Yang Relevan..... | 97 |
| Menyediakan Informasi Yang Akurat..... | 97 |
| Menyajikan Informasi Yang Sesuai | 98 |
| Menyajikan Informasi Yang Baik..... | 100 |
| Menyediakan Keamanan Untuk Melengkapi Transaksi | 100 |
| Rasa Aman Dalam Menyampaikan Data Pribadi | 101 |
| Adanya Ruang Untuk Personalisasi | 102 |
| Adanya Suasana Komunitas..... | 103 |
| Kemudahan Untuk Berkomunikasi Dengan Organisasi | 104 |
| Tingkat Kepercayaan Yang Tinggi Akan Pengiriman Barang/Jasa..... | 105 |
| Tampilan Situs Secara Keseluruhan..... | 106 |



2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

| | |
|---|-----|
| 5.27. Uji Validitas Instrumen Penelitian | 107 |
| 28. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 108 |
| 29. Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Indikator Kegunaan | 109 |
| 30. Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Indikator Kualitas Informasi | 112 |
| 31. Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Indikator Kualitas Interaksi Pelayanan..... | 114 |
| 32. Tampilan Situs Secara Keseluruhan..... | 116 |
| 33. Analisis Tanggapan Mengenai Komunikasi Pelayanan Publik | |
| <i>E-Government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | |
| Pemerintahan Pekanbaru | 118 |





DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 2.1. E-government Pelayanan Publik Pemerintahan Pekanbaru | 47 |
| 2.2. Halaman Website Sependuduk | 48 |
| 2.3. Halaman Website Sependuduk | 48 |
| 2.4. Layanan Akta Kelahiran+Kartu Keluarga+Kartu Identitas Anak | 49 |
| 2.5. Layanan Akta Kematian+Kartu Keluarga+KTP-EL | 49 |
| 2.6. Layanan Standar Pelayanan Akta Pengesahan Anak dan KK | 50 |
| 2.7. Layanan Akta Perceraian+Kartu Keluarga+KTP-EL | 50 |
| 2.8. Layanan Akta Perkawinan+Kartu Keluarga+KTP-EL | 51 |
| 2.9. Layanan Perubahan Nama+Kartu Keluarga+KTP-EL | 51 |
| 2.10. Layanan Kartu Keluarga Rumah Tangga Baru+KTP-EL | 52 |
| 2.11. Layanan Kartu Keluarga Pindah Datang+KTP-EL | 52 |
| 2.12. Layanan Surat Pindah+Kartu Keluarga+KTP-EL | 53 |
| 2.13. Layanan Akta Kelahiran | 53 |
| 2.14. Layanan Pelaporan Kelahiran dan Kematian Luar Negeri | 54 |
| 2.15. Layanan Akta Kematian | 54 |
| 2.16. Layanan Pencatatan Lahir Mati | 55 |
| 2.17. Layanan Akta Pengakuan Anak | 55 |
| 2.18. Layanan Akta Pengangkatan Anak | 56 |
| 2.19. Layanan Disabilitas Atau Berkebutuhan Khusus | 56 |
| 2.20. Layanan Pengaduan Dokumen Kependudukan | 57 |
| 2.21. Layanan Pindah Datang WNI dan WNA | 57 |
| 4.22. Layanan Perekaman dan Pencetakan KTP-EL | 58 |
| 4.23. Layanan Tunggu | 58 |
| 4.24. Layanan Legalisir | 59 |
| 4.25. Layanan Pengaduan Data | 59 |
| 4.26. Layanan Akta Perceraian WNI | 60 |
| 4.27. Layanan Akta Perceraian WNA | 60 |
| 4.28. Layanan Akta Perkawinan | 61 |
| 4.29. Layanan Pembatalan Perceraian | 61 |

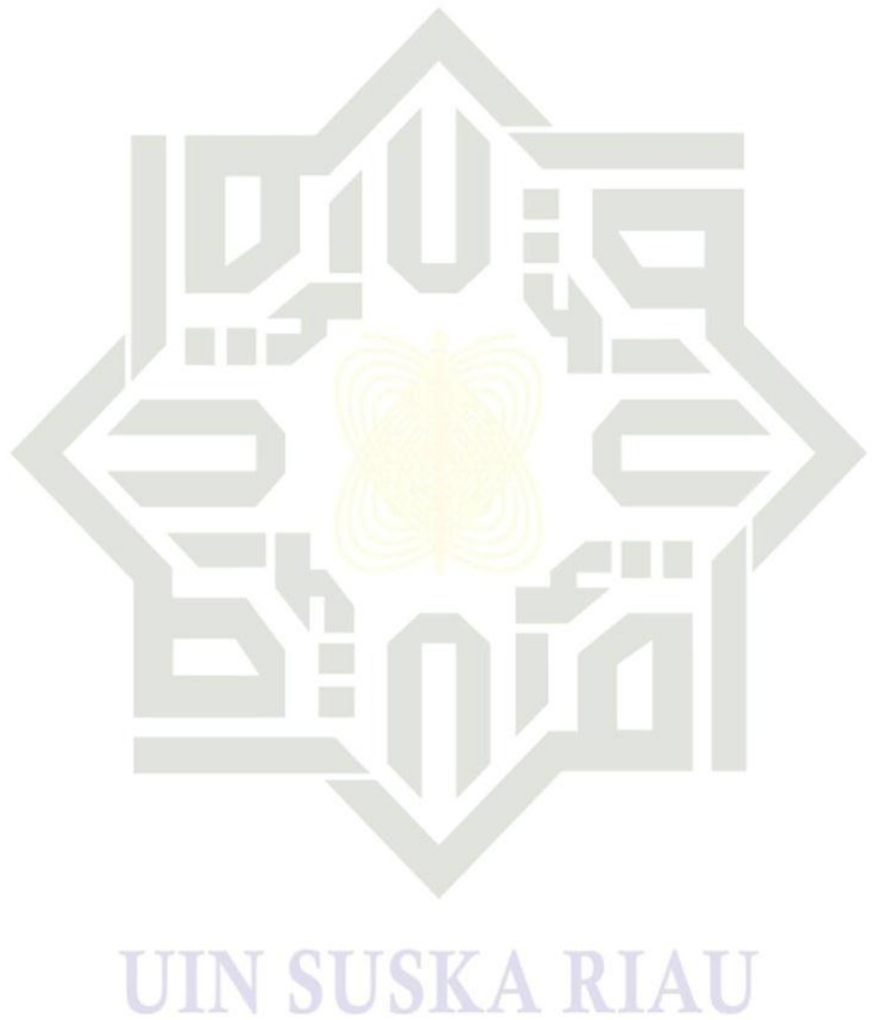


2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|--|----|
| 4.30. Layanan Pembatalan Perkawinan | 62 |
| 4.31. Layanan Perubahan Kewarganegaraan | 62 |
| 4.32. Layanan Akta Pencatatan Peristiwa Pencatatan Penting | 63 |
| 4.33. Layanan Perubahan Nama..... | 63 |
| 4.34. Layanan Akta Pencatatan Sipil | 64 |
| 4.35. Layanan Pembatalan Akta..... | 64 |
| 4.36. Layanan KIA (Kartu Identitas Anak)..... | 65 |
| 4.37. Layanan KIA Rusak/Hilang..... | 65 |
| 4.38. Layanan Kartu Keluarga (Yang belum punya NIK) | 66 |
| 4.39. Layanan Kartu Keluarga Perubahan Elemen Data..... | 66 |
| 4.40. Layanan Kartu Keluarga Hilang/Rusak | 67 |
| 4.41. Layanan Kartu Keluarga Pindah Datang..... | 67 |
| 4.42. Layanan Surat Keterangan Pindah Kabupaten/Kota..... | 68 |
| 4.43. Layanan Akta Pengesahan Anak..... | 68 |
| 4.44. Halaman Website Sipenduduk Login | 69 |
| 4.45. Halaman Website Sipenduduk Lacak Berkas | 69 |
| 4.46. Halaman Website Sipenduduk Registrasi | 70 |
| 4.47. Halaman Website Sipenduduk Registrasi | 70 |
| 4.48. Halaman Website Sipenduduk Download/Unduh Berkas Persyaratan | 71 |
| 4.49. Halaman Website Sipenduduk Download/Unduh Berkas Persyaratan | 71 |
| 4.50. Halaman Website Sipenduduk Layanan KK Pendatang..... | 71 |
| 4.51. Halaman Website Sipenduduk Layanan Call Center..... | 71 |
| 4.52. Halaman Website Sipenduduk Layanan Call WhatsApp..... | 72 |
| 4.53. Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 72 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Kota Pekanbaru | 81 |
|---|----|



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan.

Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan publik dalam penelitian ini adalah sebagai penghubung antara organisasi kepada *stake holder* dengan artian bahwa pelayanan sebagai subjek yang menjalankan tugas ataupun fungsi humas. Dengan tugas pokok yang diemban *public relations* yaitu menciptakan citra positif dan mendukung reputasi positif organisasi dimata publiknya. Citra positif dapat terbentuk bila publik mempunyai persepsi yang positif terhadap organisasi.

Membahas pelayanan publik penulis memaparkan data perkembangan kualitas pelayanan. Pelayanan Publik, di samping sebelumnya telah terbit Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Ombudsman RI. Kedua kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.¹

Hasil survei integritas yang dilakukan KPK menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat, dan 6,69 untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan.² unit pelayanan publik di daerah. Disamping itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Direktorat Aparatur Negara Kementrian Perencanaan Pembangunan Daerah/BAPPENAS 2010, "Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik," 2010, hlm.7 .

²Ibid.,



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan sebanyak 44% atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48% atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8% atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Capaian itu jelas masih jauh dari target Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) pada 2016. Seharusnya standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian mencapai 80%.³

Sedangkan kepatuhan di lembaga negara dari 15 lembaga disurvei menunjukkan, sebanyak 13,33% atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20% atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67% atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Realisasi ini memang jauh lebih baik dari target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35%.⁴

Untuk pemerintah provinsi, dari 33 pemerintah provinsi, sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,21% atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Realisasi ini masih jauh target capaian tahun 2016 sebesar 70%.

Selain itu, dari 85 pemerintah kabupaten (pemkab) yang disurvei, menunjukkan bahwa sebanyak 29% atau 25 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53 % atau 45 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18% atau 15 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.⁵

Terakhir, dari 85 pemerintah kota (pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 15% atau 8 pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56% atau 31 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29% atau 16 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.⁶

Adanya tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah. Salah satu solusi

Andrian Pratama Taher, "Rapor Merah Pelayanan Publik Di Indonesia," *Tirto.Id*, Desember 2016.

³ *Ibid.*, Tirto.id 2016

⁴ *Ibid.*, Tirto.id 2016

⁵ *Ibid.*, Tirto.id 2016

⁶ *Ibid.*, Tirto.id 2016



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang diperlukan adalah sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *online* untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dengan dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Artinya memang situasi dan kondisi sekarang sudah mengharuskan setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.⁷

Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku disingkirkan melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.⁸ Sehingga, dengan adanya implementasi *e-government*, banyak keuntungan yang ditawarkan pemerintah untuk meningkatkan suatu efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas yang lebih maksimal dari pelayanan publik saat ini, dan sekaligus memberikan perpaduan antar instansi dalam pelaksanaan *e-government* serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengolahan, pengelolaan, penyaluran dan pendistribusian informasi dalam pelayanan publik.⁹

Struktur penyelenggara layanan dan kesiapan institusinya serta zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk *e-government*. Pemanfaatan *e-government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.¹⁰

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau dengan berbagai kemajuan pembangunannya sebagai kota masa depan heterogenitas

Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi* (Yogyakarta: PEN-ERBIT CAVA MEDIA, 2015), hlm:3.

Hartono, Dwiarto Utomo, and Edy Mulyanto, "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web," *Jurnal Teknologi Informasi*, 6 no 1, April 2010, hlm:11.

Yalia Mulyono., "Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government.," 2011, hlm.65.

Desriani Paulina Nainggolan, "Strategi Penerapan E-Government Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5 No. 1 (April 2018).



dan keberagaman budaya masyarakat, memiliki gerak pembangunan yang berjalan cepat disegala bidang baik fisik maupun non fisik. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia telah menerapkan *e-government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.¹¹

Keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahkan sampai tingkat terdasar di bidang pemerintahan. Dan standar pelayanan publik Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan, namun pelayanan publik *e-government* Sipenduduk terdapat masalah yang harus diperhatikan diantaranya apakah masyarakat pekanbaru menerima dengan baik perubahan system pelayanan ? dari segi efisiensi apakah sudah berjalan dengan baik ?

Namun dalam penggunaan *e-government* pemerintahan kota Pekanbaru melalui website resmi pemerintahan kota Pekanbaru masyarakat hanya dapat melakukan transaksi dengan cara, hanya dapat mengakses informasi pada website Pekanbaru.go.id lalu untuk tahap selanjutnya pemerintah mengarahkan pada situs/website dinas-dinas terkait. Dalam hal ini penulis menggunakan website *e-government* Sipenduduk yaitu sipenduduk.go.id pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

Pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah tahun 2011 didalam buku yang berjudul komunikasi pelayanan publik konsep dan aplikasi menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikasi, dan efek. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut adalah: "Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan

Ibid.,



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek¹²

Dengan berbagai perkembangan sistem dalam pelayanan publik yang bertujuan pada kebaikan dan kemudahan dalam menjalankan sistem pemerintahan dan masyarakat, maka fokus kajian penulis adalah bagaimana apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-government* Sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan Pekanbaru dengan maksud apresiasi masyarakat yang akan di gunakan untuk menilai seberapa baik komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah Pekanbaru melalui *e-government* Sipenduduk dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan Pekanbaru, dan menjadi penelitian komunikasi dengan tujuan nantinya penilaian dari masyarakat akan dijadikan sebagai tujuan akhir apakah pihak pemerintah memiliki citra yang baik ataupun buruk dalam pandangan masyarakat Pekanbaru yang melakukan transaksi pelayanan *e-government* Sipenduduk.

Dalam penelitian penulis, tempat penelitian yang menjadi fokus penelitian adalah di kota Pekanbaru, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan respondennya adalah masyarakat Pekanbaru yang menggunakan/mengakses *e-government* Sipenduduk.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **“Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru”**.

2.2 Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian tentang **“Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru”**. Maka penulis perlu untuk memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut :

1.2.1 Stimulus – Organisme - Respons

Teori *stimulus – respons* ini pada dasarnya merupakan suatu prinsip belajar yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Dengan demikian, seseorang dapat menjelaskan suatu kaitan erat antara prsan-pesan media dan reaksi *audience*.

Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi* (Yogyakarta: PEN-ERBIT GAVA MEDIA, 2015), hlm:4..



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mc Quail menjelaskan elemen-elemen utama dari teori ini adalah: (a) pesan (*stimulus*); (b) Seorang Penerima atau *receiver* (*organisme*); (c) efek (*respons*).¹³

1.2.2 Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindra. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.

1.2.3 Komunikasi Pelayanan Publik

1. Komunikasi

Burgers menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, makna dan pemahaman dari pengirim pesan kepada penerima pesan.¹⁴

Berelson dan Steiner, penyampaian informasi, ide, perasaan, keterampilan dan lain-lain menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, angka, tulisan, dan lain-lain. Peristiwa itu adalah kegiatan atau proses yang biasanya disebut komunikasi.¹⁵

2. Pelayanan Publik

Burhan Bugin, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Masyarakat*. (Jakarta: KENCANA, 2006), hlm: 281.

Rosmawati, *Mengenal Ilmu Komunikasi Metacommunication Ubiquitous* (Padjajaran: Widya Padjajaran, 2010), hlm: 16.

Ibid., hlm: 17.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Widodo Joko dalam tulisan Kamarni menjelaskan bahwa Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁶

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁷

1.2.4 E-Government Sependuduk

1. E- Government

Dalam tulisannya Bella menjelaskan pengertian *e-government* yang dikutip dalam Gartner, *e-government* secara sempit dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemerintah yang berlangsung dengan menggunakan media komunikasi elektronik di semua tingkat pemerintahan, masyarakat, bisnis, termasuk memperoleh dan menyediakan produk dan jasa, menempatkan dan menerima pesanan, menyediakan dan memperoleh informasi, dan menyelesaikan transaksi keuangan.¹⁸

E-government menurut *Asian Development Bank* atau ADB yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintahan.¹⁹

3. Sependuduk

Sependuduk merupakan website resmi pelayanan publik pemerintahan pekanbaru. Website adalah situs yang dapat di-

Neng Kamarni, "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)," Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2 no 3 (September 2011) hlm. 90.

"Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009," n.d.

Bella Kharisma, "Implementasi Penerapan E-Government Dalam Strategi Mendapatkan Partisipasi Masyarakat Di Provinsi Riau," Desember 2018. Desember 2018, hlm: 7

Ibid.,



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akses dan dilihat oleh para pengguna Internet.²⁰ Dengan begitu adapun pengertian website sipenduduk adalah Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.²¹

3.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi masyarakat pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-goverment* sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan pekanbaru ?

3.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah persepsi masyarakat pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-goverment* Sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan pekanbaru?

3.5 Kegunaan Penelitian

3.5.1 Kegunaan Akademis

1. Kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan ilmu komunikasi dalam bidang publik relation.

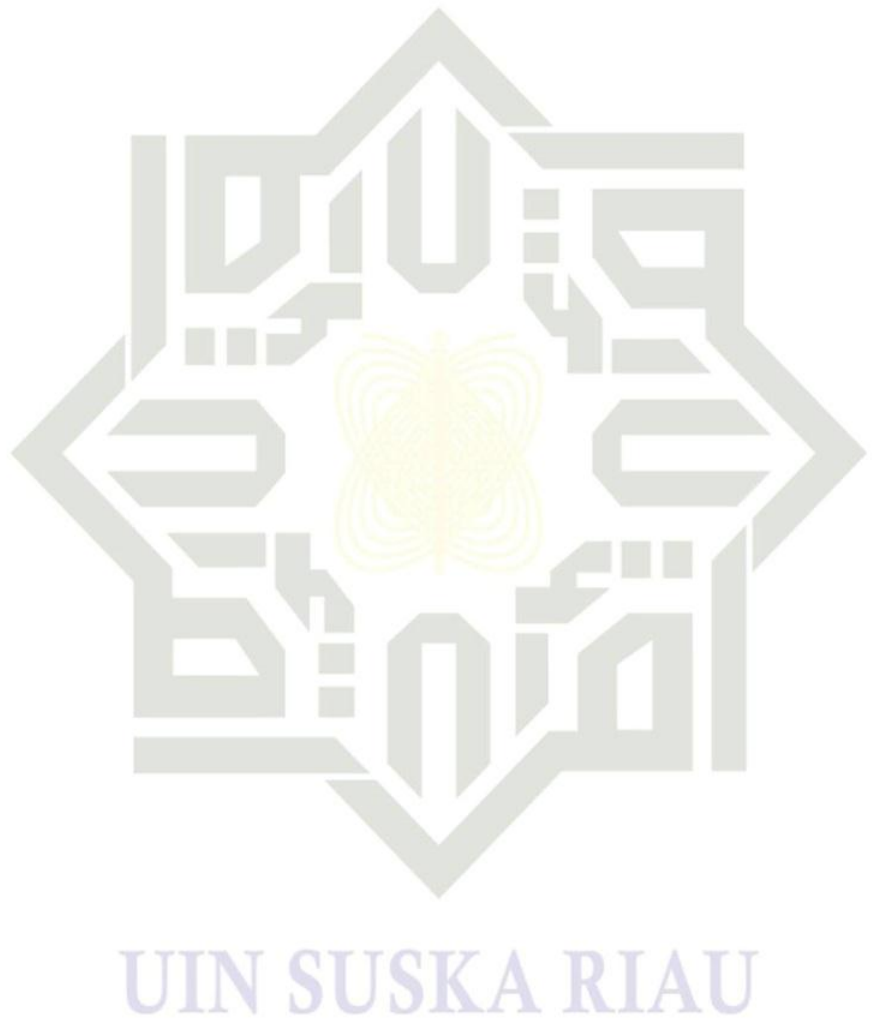
3.5.2 Kegunaan Praktis

1. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.
2. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pelayanan pemerintahan kota Pekanbaru dalam pengaplikasian menggunakan *e-goverment*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerhati layanan publik.
4. Perkaya khasanah ilmu pengetahuan Ilmu Komunikasi dalam bidang publik relation khususnya budaya yang terdapat dalam

²⁰ Wahidin Abbas, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny)," 2013, hlm: 2.

²¹ "Sipenduduk.Pekanbaru.Go.Id," .

sebuah lembaga/organisasi sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh di perkuliahan.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Dalam pembuatan karya ilmiah, penulis melakukan pengamatan dan tinjauan pustaka terhadap penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan tujuan sebagai panduan terhadap isi dan judul dan peningkatan kualitas proses dan hasil pelaksanaan penelitian. Kajian Terdahulu juga memiliki hubungan atau keterkaitan. Adapun penelitiannya yaitu :

1. Jurnal penelitian yang berjudul ***“Apresiasi Masyarakat Terhadap Media Website Pada Era Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat”*** oleh Syarif Budhirianto dari Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Bandung 2015.²² Penelitian ini membahas tentang Apresiasi masyarakat terhadap media website pemerintah. Penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah penelitian ini adalah bagaimana apresiasi masyarakat terhadap media website pemerintah daerah di era melaksanakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, serta bagaimana apresiasi terhadap para pengelola situs resmi pemerintah kabupaten dan kota dalam melaksanakan UU tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat apresiasi masyarakat terhadap media website Pemprov Jabar serta apresiasi terhadap para pengelola di era KIP. Sedangkan kegunaan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) sebagai bahan kebijakan dan strategi pengembangan website pada pemerintah.

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Garut, Kabupaten Bogor, Kabupaten Cirebon, Kota Bandung, Kota Cimahidan Kota Bekasi (enam daerah ini juga mendapat pemeringkatan e-government terbaik dari PeGI Kominformasi 2013 lalu).

Syarif Budhirianto, *“Apresiasi Masyarakat Terhadap Media Website Pada Era Keterbukaan Informasi Publik Di Jawa Barat,”* Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan, 16 No. 1, Juni 2015, hlm: 35–48.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah responden seluruhnya adalah 120 orang (masing-masing kabupaten/kota 20 orang), rentang usia minimal 17 tahun, berasal dari kalangan populasi yang ditentukan (*purposive selected*) guna memudahkan mencari responden yang pernah memanfaatkan website Pemprov Jabar. Selanjutnya, untuk metode pengumpulan data dilakukan dengan angket cara *simple random sampling* dan studi kepustakaan

Output yang dihasilkan adalah rata-rata bobot jenis informasi adalah 317,66 yang tingkat apresiasinya setelah dikonsultasikan dalam interpretasi mendapat 52,94% berarti cukup tinggi.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, penulis memfokuskan penelitian terhadap program komunikasi pelayanan publik *e-government* dimana program tersebut merupakan salah satu program pelayanan yang mulai diterapkan sebagai program utama di pemerintahan kota Pekanbaru. Metode pengumpulan data yaitu Observasi, Angket dan Dokumentasi, yang menjadi populasi adalah masyarakat kota Pekanbaru yang menerima pelayanan *e-government* di pemerintahan kota Pekanbaru. menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan *Simple Random Sampling* pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

2. Jurnal penelitian yang berjudul ***“Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat Di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan”***²³ oleh Eka Rahmatul Laila dari Universitas Negri Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan. Lokasi penelitiannya adalah wilayah kerja Puskesmas Babat Lamongan.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket dan data sekunder berupa *study pustaka*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan Mobil

²³ Eka Rahmatul Laila, “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat Di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan*,” Administrasi Negara, FISh, UNESA, Jlm: 1–11.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sehat di puskesmas Babat Lamongan tiap harinya tidak bisa ditentukan dan tidak ada kepastian jumlah, Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 116 orang.

Dari perhitungan di atas output yang dihasilkan dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan sebesar 81% dimana angka 81% berada diantara interval 81%-100% dengan kategori Sangat Puas.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, penulis memfokuskan penelitian pada apresiasi masyarakat dalam pelayanan e-government di pemerintahan kota Pekanbaru. Serta fokus kajian penulis adalah terhadap program pelayanan e-government dengan perbedaan teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik sampel yang *Simple Random Sampling* pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3. Jurnal penelitian yang berjudul ***“Apresiasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Tata Usaha Fakultas”*** oleh Muhammad Ramdhani, Wahyu Utamidewi, dan Siti Nursanti.²⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apresiasi mahasiswa ilmu komunikasi terhadap kinerja pelayanan tata usaha. Lokasi penelitiannya di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Singaperbangsa Karawang, 2019.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket dan data sekunder berupa study pustaka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Sampling*. Teknik pengambilan sampel dimana pemilihannya mengacu pada kelompok bukan pada individu. sample diambil pada 93 mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 dengan cara membagikan google form-melalui group Whatsapp.

Dari perhitungan di atas output yang dihasilkan dapat diketahui bahwa Dari survey yang dilakukan dalam penelitian terkait

²⁴Ramdani, et.al., *“Apresiasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Tata Usaha Fakultas,”* Jurnal Politikom Indonesia, 4 no 2, 2019, hlm : 171–81.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.

apresiasi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Singaperbangsa Karawang menyatakan apresiasi nya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Singaperbangsa, mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan informasi terkait jam pelayanan, petugas yang melayani serta fasilitas yang diberikan oleh tata usaha dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, penulis memfokuskan penelitian terhadap program pelayanan e-government. Metode pengumpulan data yaitu Observasi, Angket dan Dokumentasi, yang menjadi populasi adalah masyarakat desa Pekanbaru yang menerima pelayanan e-government di pemerintahan kota Pekanbaru. menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan *Simple Random Sampling* pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dan menjadi fokus kajian penulis adalah apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan e-government di pemerintahan kota Pekanbaru.

Jurnal penelitian yang berjudul ***“Apresiasi Masyarakat Terhadap Kebijakan Pemblokiran Pornografi Di Internet”*** oleh Hilarion Hamjen, Balai Pengkajian dan Pengembangan Informasi dan Komunikasi Banjarmasin, 2012.²⁵ Penelitian dilakukan di ibukota provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk tujuan untuk menggambarkan apresiasi masyarakat terhadap kebijakan pemblokiran cyberporn (pornografi di Internet).

Penelitian ini adalah jenis penelitain dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket pertanyaan terstruktur dan terbuka kepada responden di wilayah Banjarmasin dan Palangkaraya dan data sekunder berupa study pustaka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple probability/ simple random sampling secara proporsional*. sample diambil pada 200 dari populasi di kota Banjarmasin.

Hilarion Hamjen, *“Apresiasi Masyarakat Terhadap Kebijakan Pemblokiran Pornografi Di Internet,”* Masyarakat Telematika dan Informasi, 3 no 2, 2012, hlm: 77–86.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari perhitungan di atas output yang dihasilkan dapat diketahui bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak mengetahui adanya kebijakan pemblokiran cyberpom, pengetahuan responden tentang kebijakan pemblokiran tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, karena setelah dilihat korelasi antara tingkat pendidikan dengan pengetahuan terhadap adanya kebijakan pemblokiran ditemukan bahwa yang paling banyak mengetahui tentang adanya kebijakan pemblokiran bukan dari kalangan yang tingkat pendididikannya paling tinggi.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, penulis memfokuskan penelitian terhadap program pelayanan e-government di pemerintahan kota Pekanbaru. menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan *Simple Random Sampling*, pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dan menjadi fokus kajian penulis adalah apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan e-government di pemerintahan kota Pekanbaru.

5. Jurnal penelitian yang berjudul ***“Apresiasi Masyarakat Terhadap Pameran Sebagai Metode Penyuluhan”*** oleh Masyitah Muharni, Syamsyiah Gafur, Risna dari Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah 2016.²⁶ Penelitian bertujuan untuk mengetahui apresiasi masyarakat terhadap pameran sebagai metode penyuluhan.

Penelitian ini adalah jenis penelitain dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Data primer dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner meliputi karakteristik responden, dan apresiasi responden terhadap pameran. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis statistik sederhana dengan menggunakan nilai rata-rata, frekuensi, dan presentase.

Pengkajian dilaksanakan di Desa Sioyong Kecamatan Dampelas Kabupaten Donggala pada bulan Mei 2016. Responden merupakan pengunjung stand pameran BPTP Sulawesi Tengah pada Pekan Daerah VIII Sulawesi Tengah 2016 yang berasal dari beberapa kabupaten di Sulawesi Tengah, penentuan responden sebanyak 84 orang dilakukan secara acak (*random sampling*).

²⁶ Masyitah Muharni, et., all, *“Apresiasi Masyarakat Terhadap Pameran Sebagai Metode Penyuluhan,”* Kementrian Pertanian Republik Indonesia, Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian, 2016, hlm: 900–905.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari perhitungan di atas output yang dihasilkan dapat diketahui bahwa Apresiasi masyarakat terhadap pameran sebagai metode penyuluhan sangat beragam, pengunjung pameran berasal dari wilayah sekitar lokasi pameran sertadari kabupaten lainnya di Sulawesi Tengah. Inovasi teknologi yang sangat diminati adalah Inovasi Teknologi Penanaman Padi Sawah berbasis Mesin Pertanian Rice Transplanter Indo jarwo, Beserta Persemaian Dengan Dapog (20.85%).

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, penulis memfokuskan penelitian terhadap komunikasi pelayanan publik pada program pelayanan *e-government* Sipenduduk. Metodologi penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yaitu Observasi, Angket dan Dokumentasi, yang menjadi populasi adalah masyarakat desa Pekanbaru yang menerima pelayanan *e-government* Sipenduduk di pemerintahan kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *Insidental Sampling*, *sampling* ini merupakan penelitian yang populasinya adalah individu-individu yang sukar ditemui dengan alasan sibuk, tidak mau di ganggu, tidak bersedia menjadi responden, atau alasan lainnya.²⁷

Dan menjadi fokus kajian penulis adalah **“Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipenduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kota Pekanbaru**

2. Landasan Teori

Landasan teoritis bertujuan untuk menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, berisikan tentang data sekunder yang peneliti peroleh dari berbagai literatur yang dapat dijadikan asumsi untuk menjawab masalah yang diajukan peneliti.

Kerangka teori memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan mana sudut masalah penelitian yang akan diteliti. Untuk itu perlulah disusun kerangka teori yang akan menjadi landasan pikir bagi peneliti untuk menganalisis masalah penelitiannya. Fungsi teori adalah membantu periset menjangkau fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatiannya. Sedangkan teori itu adalah himpunan konsep, definisi dan proposisi

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2019), hlm: 126.



yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan elasi diantara variabel untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut.²⁸

2.2.2.1 Stimulus – Organism - Respons

1.1 Pengertian Stimulus – Organism - Respons

Teori *stimulus – organism - respons* menjadi landasan teori komunikasi dalam penelitian ini. Burhan Bugin di dalam bukunya yang berjudul sosiologi komunikasi teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat menjelaskan bahwa prinsip *stimulus – organism - respons* ini merupakan dasar dari teori jarum *hipodermik*, teori klasik mengenai proses terjadinya efek media masa yang sangat berpengaruh.²⁹

Teori *hipodermik* memandang bahwa seluruh pemberitahuan media massa di ibaratkan sebagai obat yang di suntikan kedalam pembuluh darah *audience*, yang kemudian *audience* akan bereaksi seperi yang diharapkan.

Adapun istilah-istilah yang digunakan dalam model ini adalah : pertama Stimulus (S), kedua Organism (O) dan ketiga, Response (R).

Stimulus adalah rangsangan atau dorongan, sehingga unsur stimulus dalam teori ini merupakan perangsang berupa message (isi pernyataan). Organism adalah badan yang hidup, sudah berarti manusia atau dalam istilah komunikasi. Sehingga unsur Organism dalam teori ini adalah receiver (penerima pesan). Sedangkan Response dimaksud sebagai reaksi, tanggapan, jawaban, pengaruh, efek atau akibat, jadi dalam teori ini unsur response adalah efek (pengaruh).

Teori ini mendasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku tergantung kepada kualitas rangsang (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi (sources) misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menen-

²⁸ Rahmat Kriyantono, "Teknik Praktik Riset Komunikasi" (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm : 43.

²⁹ Burhan Bugin, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Masyarakat*. (Jakarta: KENCANA, 2006), hlm: 281.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tukan keberhasilan perubahan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat. (Effendy, Onong Uchjana. 2003. **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**).

Dimana teori ini menerangkan bahwa pesan yang disampaikan harus sesuai dengan kebutuhan manusia baik itu kebutuhan material maupun kebutuhan non material. Kebutuhan material adalah kebutuhan manusia terhadap sandang, pangan, papan dan kesehatan. Sedangkan kebutuhan non material adalah rasa aman, ingin di hargai, dan ini merupakan suatu realitas, ingin berbuat, aktualisasi diri dan rasa ingin diperhatikan (ini merupakan pendapat umum).

Begitu juga halnya bila teori stimulus-response ini digunakan pada masyarakat luas, maka prinsip yang dipegang adalah pesan yang disiapkan, dibagikan dengan systematis dan secara luas pada waktu yang sama. Ditambah dengan kemampuan teknologi untuk membantu penyebarluasan dan distribusi pesan yang tidak memihak diharapkan dapat meningkatkan sambutan dan tanggapan masyarakat. Dalam prinsip ini semua komunikasi memiliki kedudukan yang sama dalam hal menerima isi pernyataan yang disampaikan.

1.2 Persepsi Masyarakat

1. Pengertian Persepsi

Komunikasi memberi kesempatan kepada kita untuk membicarakan tentang diri kita sendiri. Berbicara dengan orang lain menjadikan kita lebih mengenal dan memahami diri kita, sikap, dan perilaku kita. Dengan membicarakan tentang diri kita sendiri bersama orang lain, kita akan mendapat perspektif baru tentang diri kita dan lebih memahami tentang sikap dan perilaku kita.³⁰

Dengan demikian, kita akan menemukan hal baru terhadap diri kita dari pengalaman berkomunikasi dengan orang lain.³¹ Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris Perception berasal dari bahasa Latin

³⁰ Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komu-Nikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan," Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2018.

³¹ *Ibid.*,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perceptio; dari percipere, yang artinya menerima atau mengambil³²

Berikut pendapat mengenai persepsi dari berbagai ahli. Persepsi adalah proses ketika kita menjadi sadar akan banyak stimulus yang memengaruhi indra kita. Hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan³³. Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada rangsangan pancaindra dan data³⁴.

Dalam perspektif ilmu komunikasi, persepsi bias dikatakan sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (decoding) dalam proses komunikasi³⁵. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bias dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsinya juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.³⁶

Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya.

2. Pengertian Masyarakat

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah society) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sis-

Alex Sobur, *Psikologi Umum: Dalam Lintas Sejarah* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hal. 445.

Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komu-Nikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan."

Alex Sobur, *Psikologi Umum: Dalam Lintas Sejarah* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hal. 446.

Ibid., hal: 446,

³⁶ Isul, "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Komu-Nikasi Pembuatan E-KTP Desa Mayang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan," Skripsi jurusan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2018..



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, musyarak. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas.

Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur. Kata society berasal dari bahasa latin, societas, yang berarti hubungan persahabatan dengan yang lain. Societas diturunkan dari kata socius yang berarti teman, sehingga arti society berhubungan erat dengan kata sosial. Secara implisit, kata society mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan bersama.

Untuk menganalisa secara ilmiah tentang proses terbentuknya masyarakat sekaligus problem-problem yang ada sebagai proses-proses yang sedang berjalan atau bergeser kita memerlukan beberapa konsep. Konsep-konsep tersebut sangat perlu untuk menganalisa proses terbentuk dan tergesernya masyarakat dan kebudayaan serta dalam sebuah penelitian antropologi dan sosiologi yang disebut dinamik sosial (social dynamic).

Masyarakat adalah sejumlah manusia yang merupakan satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Seperti; sekolah, keluarga, perkumpulan, Negara semua adalah masyarakat.

Definisi lain dari Masyarakat juga merupakan salah satu satuan sosial sistem sosial, atau kesatuan hidup manusia. Istilah inggrisnya adalah society, sedangkan masyarakat itu sendiri berasal dari bahasa Arab Syakara yang berarti ikut serta atau partisipasi, kata Arab masyarakat berarti saling bergaul yang istilah ilmiahnya berinteraksi.

Dalam ilmu sosiologi kita kit mengenal ada dua macam masyarakat, yaitu masyarakat paguyuban dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat petambayan. Masyarakat paguyuban terdapat hubungan pribadi antara anggota-anggota yang menimbulkan suatu ikatan batin antara mereka. Kalau pada masyarakat petambayan terdapat hubungan pamrih antara anggota-anggotanya. (Koentjaraningrat (1994)

3. Syarat terjadinya persepsi

Menurut sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut²⁷: (27 Isul, loc. it)

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan untuk mempersepsikan.
- c. Adanya alat indra/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk menimbulkan respon.

4. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi sebagai berikut²⁸:

a. Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Karakter yang melakukan persepsi mempengaruhi bagaimana ia mempersepsikan suatu objek,²⁹ yang meliputi:

1. Kebutuhan atau motif, seseorang akan lebih mengutamakan informasi yang menjadi kebutuhannya.
2. Sikap, nilai preferensi, dan keyakinan, yaitu sikap seseorang terhadap informasi yang telah diyakini sebelumnya sehingga lebih mengutamakan informasi tersebut dibandingkan persepsi kita akan sesuatu.
3. Tujuan, mempengaruhi bagaimana persepsi kita akan sesuatu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kapasitas, mencakup tingkat intelegensia, kemampuan berbicara, dan kemampuan berbahasa.
5. Kegunaan, yaitu penting tidaknya suatu informasi.
6. Gaya komunikasi, misal orang yang pemalu akan menghindari bentuk komunikasi diskusi, ada orang yang cenderung menghindari orang banyak berbicara, dan lainnya.
7. Pengalaman dan kebiasaan, terbentuk dari pendidikan dan budaya.

b. Faktor Struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu, termasuk juga intensitas rangsangan, ukuran rangsangan, perubahan rangsangan dan pertantangan rangsangan. Faktor yang berasal dari rangsangan³⁰, antara lain:

1. Karakter fisik stimulus, yaitu ukuran, warna, intensitas, dan lainnya.
2. Pengorganisasian pesan, yaitu cara bagaimana pesan itu diatur atau diorganisasikan untuk mempengaruhi persepsi kita.
3. Novelty (kabauran, keluarbiasaan), hal baru lebih mendapat perhatian dibandingkan hal yang rutin atau biasa-biasa saja. Model, yaitu bagaimana informasi tersebut diserap oleh panca indra.
4. Asal mula informasi, ada informasi yang berasal dari lingkungan fisik, dari diri sendiri, dari orang lain, dari media massa, dan lainnya.
5. Media atau channel, informasi yang didapat dari berita televisi akan dipersepsikan berbeda dengan informasi yang berasal dari media cetak.

2.2.1.1 Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sependuduk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Komunikasi Pelayanan Publik

Dalam bukunya, Hardiansyah menjelaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.³⁷

Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut adalah: “Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek.”³⁸

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik.

1. Komunikasi

Garbener menjelaskan komunikasi sebagai suatu interaksi sosial melalui pesan-pesan yang dapat diberi sandi (kode) secara formal, simbolis atau penggambaran peristiwa tentang beberapa aspek budaya yang sama-sama dimiliki.³⁹

Martin dan Andrson menjelaskan komunikasi tidak dapat dimengerti kecuali sebagai proses dinamis dimana pendengar dan pembicara, pembaca dan penulis bertindak secara timbal balik pembicara bertindak memberikan sensor stimulus pendengar

³⁷ Hardiansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi* (Yogyakarta: PEN-ERBIT CAVA MEDIA, 2015), hlm:4..

³⁸ Ibid.,

³⁹ Rosmawati, *Mengenal Ilmu Komunikasi Metacommunication Ubiquitous* (Padjajaran: Widya Padjajaran, 2010), hlm: 19..



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara langsung dan tidak langsung; pendengar memberi stimulus dengan menerimanya, menyimpannya dengan arti memanggil *image* di pikiran, kemudian menguji *image* tersebut melawan informasi yang disampaikan dan merasa dan cepat atau lambat bertindak atas *image* tersebut.

2. Pelayanan Publik

Gronroos dalam buku pelayanan publik yang ditulis oleh Ismanto menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”⁴⁰

Selain definisi pelayanan di atas Kotler dalam Ismanto mendefinisikan “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.⁴¹

Pelayanan publik merupakan faktor penting dalam upaya mewujudkan citra baik pemerintahan (*good governance*). ASN sebagai ujung tombak pelayanan publik dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya baik sebagai tanggung jawab formal maupun sebagai tanggung jawab moral.⁴²

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Zauhar yang dikutip Prasajo, et.al

⁴⁰ Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hlm. 135.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² M. I. Suhifatullah, “Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara,” 2019, hlm. 164.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa, “Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka”. Sedangkan Saefullah mengungkapkan bahwa, “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan.

Ini berarti untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pelaku pelayanan publik khususnya ASN harus dapat memahami dan mempraktekkan prinsip-prinsip dalam komunikasi.⁴³

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut⁴⁴ : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada kriteria yang harus diperhatikan agar diapresiasi pengguna untuk merasa paham terhadap komunikasi dalam pelayanan yang dilakukan. Menjadi fokus kajian penelitian adalah komunikasi pelayanan publik pada sistem elektronik. Dengan begitu untuk mengetahui respon ataupun apresiasi

⁴³ Ibid.,.

⁴⁴ Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu,” jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 11 No.2, 2017, hlm: 56.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat memerlukan standar kualitas dalam pelayanan website.⁴⁵

Berdasarkan dimensi kualitas pesan dalam pelayanan maka penulis menggunakan teori *webQual*. Dalam penelitiannya Bayu Luhur, at.all mengemukakan metode *webQual* yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Dalam penelitiannya Bayu Luhur, at.all mengemukakan pendapat Iwarden mengatakan metode ini merupakan pengembangan dari metode *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.⁴⁶

Website sebagai sebuah media informasi, komunikasi, dan publikasi dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atau masyarakat secara umum yang mengunjungi website tersebut. Hasil penelitian Kuzic and Giannator menunjukkan bahwa kunjungan dan evaluasi terhadap sebuah website perusahaan dapat mengubah persepsi pelanggan tentang citra perusahaan tersebut.⁴⁷

Sebenarnya WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi dan variabelnya. Jika WebQual 1.0 menitik beratkan analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, WebQual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisis terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut

⁴⁵ Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, and Wing Wahyu Winarno, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis" 9 no 1 (March 2012): 23.

⁴⁶ Ibid.,

⁴⁷ Darmawan Baginda Napitupulu, *Evaluasi Kualitas Website universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual* *Evaluation of XYZ University Website Quality based on Webqual approach*, vol. 4 no.1, *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 2016, hlm: 53.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online.⁴⁸

Analisis lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability*.

Senada dengan hal tersebut, Bailin and Pullinger menyatakan bahwa persepsi tentang organisasi dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam mengunjungi website organisasi tersebut. Dalam penelitian ini pelanggan merupakan masyarakat Pekanbaru yang mengakses *e-government* Sipenduduk.

Analisis dari hasil WebQual 4.0 membawa pada identifikasi empat dimensi dari kualitas website yaitu⁴⁹ :

1. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna.

2. Kualitas informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi

3. Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*)

Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan kea-

Ibid.,

Noora Qotrun Nada and Setyoningsih Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0" 1 no 2, 2015, hlm: 124.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website.

4. Keseluruhan (*Overall Impression*)

Tampilan situs secara keseluruhan.

4. Jenis Pelayanan

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi⁵⁰ :

1. Jenis Pelayanan Administratif.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan inimisalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

2. Jenis Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan

Ida Hayu Dwimawanti, "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)," Dialogue JIAKP, 1 No.1, January 2004, hlm: 112.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

3. Jenis Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002)

2. E-Government Sipenduduk

1. Pengertian *E-Government*

Berdasarkan World Bank, *e-government* didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi oleh lembaga pemerintah seperti WAN, *internet*, *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah yang lainnya.⁵¹

Pemerintah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang modern seperti *internet*, *mobile communication*, *wireless devices* dan kom-

Darmawan Napitupulu, "Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor" 5, No 3, March 2015, hlm: 229



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

binasi teknologi yang lain digunakan untuk mengimplementasikan solusi *e-government*.⁵²

Adapun dua ciri atau kriteria utama yang harus terdapat pada sistem *e-government* yakni ketersediaan (*availability*) dan aksesibilitas (*accessibility*). Pertama, layanan dan transaksi *e-government* harus tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu (*non-stop*). Pengguna bebas memilih kapan saja yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintah untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi. Hal ini memungkinkan masyarakat dan pelaku bisnis dengan fleksibilitas untuk mengakses layanan diluar jam kerja pemerintah. Yang kedua, *e-government* sangat tergantung pada aksesibilitas layanan yang tersedia pada website. Jika layanan tersebut tidak dapat diakses maka dapat dikatakan *e-government* tidak berhasil atau akan mengalami kegagalan.⁵³

Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 bahwa inisiatif *e-government* telah dilakukan oleh banyak instansi pemerintah pusat dan daerah dalam mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, sebagian besar institusi pemerintah baru berada pada tahap awal pengembangan *e-government* yakni pembuatan situs informasi. Dengan kata lain, pengembangan *e-government* di Indonesia dapat dikatakan masih jauh dari yang diharapkan.⁵⁴

Hal ini ditunjukkan lagi dengan kondisi rendahnya tingkat aksesibilitas situs web pemerintah dimana berdasarkan penelitian Kementerian Komunikasi dan Informasi bahwa dari 224 situs web pemerintah di tahun 2004 terdapat 10% web tidak

⁵² *Ibid.*, hlm: 230.

⁵³ *Ibid.*,

⁵⁴ *Ibid.*,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dibuka. Ditambah lagi penelitian Hendriawan yang melaporkan bahwa dari 402 situs web di tingkat Pemda, terdapat 65 situs yang tidak dapat diakses, atau 16% dari total situs yang ada.⁵⁵

Bahkan berdasarkan hasil survei nasional oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi berupa Pemeringkatan *e-government* di Indonesia (PeGI) tahun 2012, hanya ada 6 pemerintah daerah dari total 497 kabupaten/kota berdasarkan data Ditjen Otda Kemdagri 2012 yang dianggap berhasil mengimplementasikan *e-government* sedangkan di tingkat propinsi, implementasi *e-Government* masih mendapatkan nilai kurang.⁵⁶

2. Manfaat *E-Government*

Beberapa manfaat *e-government*⁵⁷ adalah :

1. Menurunkan biaya administrasi
2. Meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi.
3. Dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan.
4. Memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional.
5. Sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut.

Ibid.,

Ibid.,

Eddy Satriya, "Pentingnya Revitalisasi *E-Government* Di Indonesia," Asisten Deputi 5/V Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dan Pengembangan Wilayah Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, Mei 2006, hlm: 39.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

3. Prinsip Dasar *E-Government*

Dalam pemanfaatannya untuk pembangunan, diperlukan pemahaman bahwa *e-government* (1) hanyalah alat; (2) mempunyai resiko terhadap integrasi data yang sudah ada; (3) bukanlah pengganti manajemen publik dan kontrol internal pemerintahan; (4) masih diperdebatkan peranannya dalam hal mengurangi praktek KKN; (5) juga masih diragukan untuk dapat membantu mengurangi kemiskinan; dan (6) memerlukan kerjasama antar ICT profesional dan pemerintah.⁵⁸

Sebagai salah satu aplikasi telematika yang termasuk baru di bidang pemerintahan, maka diperlukan waktu dan proses sosialisasi yang memadai agar parapelaku birokrasi dan masyarakat mampu memahami *e-governmen* untuk kemudian mendaya gunakan potensinya dan tidak terjebak kepada paradigma lama, *project oriented activities*.

4. Pentahapan *E-Government*

Beberapa negara maju maupun yang sedang berkembang melaksanakan pengembangan *e-government* sesuai dengan karakteristik negara masing-masing. Jarang ditemukan negara-negara tersebut melaksanakan tahapan yang sama. Penelitian Parayno di Philipina dan Kang menunjukkan bahwa ada negara yang mendahulukan perdagangan (*custom*) dan *e-procurement*, ada negara yang memprioritaskan pelayanan pendidikan, ada yang mendahulukan sektor kesehatan, dan ada pula yang mengutamakan kerjasama regional.⁵⁹

⁵⁸ Ibid.,
⁵⁹ Ibid.,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Wescott, dari berbagai langkah dan strategi yang dilaksanakan oleh negara-negara tersebut, secara umum tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah (1) Membangun sistem *e-mail* dan jaringan; (2) Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi; (3) Menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; (4) Memulai pertukaran value antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) Menyiapkan portal yang informatif.

5. Sipenduduk

Merupakan portal resmis *e-government* Pemerintahan Pekanbaru bagian pelayanan public. Pada halaman website terdapat beberapa bidang diantaranya adalah PPID, E-lapor, Sipenduduk, Covid-19 Pekanbaru, SIPADU Kecamatan Bukit Raya, MPP, CCTV, dan Cek PBB. Dalam portal tersebut terdapat layanan Sipenduduk yang terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru.

3.3 Konsep Operasional Variabel

2.3.1 Konseptualisasi Variabel

Ada kriteria yang harus diperhatikan agar diapresiasi pengguna untuk merasa paham terhadap komunikasi dalam pelayanan publik yang dilakukan. Menjadi fokus kajian penelitian adalah komunikasi pelayanan publik pada sistem elektronik.

Beberapa aspek kemampuan yang berpengaruh terhadap apresiasi, Squire, Taba, F.B Davis & Haris dalam Rusyana, yakni kognitif, emotif, dan evaluatif.

Berdasarkan aspek kemampuan terhadap apresiasi, penelitian ini merujuk pada apresiasi evaluatif. Apresiasi evaluatif merupakan aspek yang berhubungan dengan kegiatan yang memberikan penilaian baik dan buruk, indah tidak indah, sesuai tidak sesuai, serta jumlah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ragam penilaian yang lain yang tidak harus hadir dalam sebuah karya.⁶⁰

Konseptualisasi variabel dalam penelitian ini merujuk pada Analisis dari teori Barnes dan Vidgen yang merupakan hasil WebQual 4.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website yaitu⁶¹:

1. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna.

2. Kualitas informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi

3. Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*)

Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website.

4. Keseluruhan (*Overall Impression*)

Tampilan situs secara keseluruhan.

2.3.2 Opresional Variabel

Opresional variabel disusun berdasarkan konsepsional variabel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Barnes dan Vid-

Futurohman, et.,al "Apresiasi Masyarakat Terhadap Layanan Taman Baca Ruang Publik Paksi 'Prak Maca' 3 No.1, 2019, hlm: 49."

Noora Qotrun Nada and Setyoningsih Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," Jurnal Informatika UPGRIS, 1 no 2 (Desember 2015) hlm: 124.."



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gen62. WebQual 4.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website yaitu :

1. Kegunaan (*Usability*)

Berikut beberapa indikator kegunaan (*usability*) dalam WebQual 4.0 :

- a. Kemudahan untuk dioperasikan
- b. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti/dipahami
- c. Kemudahan untuk navigasi
- d. Kemudahan dalam penggunaan website
- e. Tampilan yang atraktif/menarik
- f. Tampilan sesuai dengan jenis website
- g. Kemudahan untuk menemukan alamat website

2. Kualitas informasi (*Information Quality*)

Berikut beberapa indikator kualitas informasi (*Information Quality*) dalam WebQual 4.0:

- a. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
- b. Menyediakan informasi yang up to date
- c. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
- d. Menyediakan informasi yang cukup detail
- e. Menyediakan informasi yang relevan
- f. Menyediakan informasi yang akurat
- g. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai

3. Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*)

Berikut beberapa indikator Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) dalam WebQual 4.0:

- a. Mempunyai reputasi yang baik
- b. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
- c. Rasa aman dalam menyimpan data pribadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Adanya ruang untuk personalisasi
- e. Adanya suasana komunitas
- f. Kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
- g. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa.

4. Keseluruhan (Overall Impression)

Berikut beberapa indikator Keseluruhan (*Overall Impression*) dalam WebQual 4.0:

- a. Tampilan situs secara keseluruhan

Tabel 2.1

Opresional Variabel Apresiasi

| No | Variabel | Indikator | Instrumen | Kategori |
|----|---|---|--|---|
| 1 | Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipil Pemerintah Pekanbaru | Kegunaan (<i>usability</i>) | 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat di-mengerti/dipahami 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan dalam penggunaan web-site 5. Tampilan yang atraktif/menarik 6. Tampilan sesuai dengan jenis web-site 7. Kemudahan untuk menemukan alamat website | 1. Sangat Baik 2. Baik 3. Cukup Baik 4. Kurang Baik 5. Tidak Baik |
| 2 | | Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) | 1. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 2. Menyediakan informasi yang up to date 3. Menyediakan informasi yang mu- | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>dah dibaca dan dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan informasi yang cukup detail Menyediakan informasi yang relevan Menyediakan informasi yang akurat Menyajikan informasi dalam format yang sesuai | |
| | Kualitas interaksi pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>) | <ol style="list-style-type: none"> Mempunyai reputasi yang baik Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi Adanya ruang untuk personalisasi Adanya suasana komunitas Kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa | |
| | Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>) | <ol style="list-style-type: none"> Tampilan situs secara keseluruhan. | |

2.4 Kerangka Pemikiran

Teori S-O-R ini yang berupa objek metirial dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi, efeksi dan konasi, menurut stimulus respon ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khu-



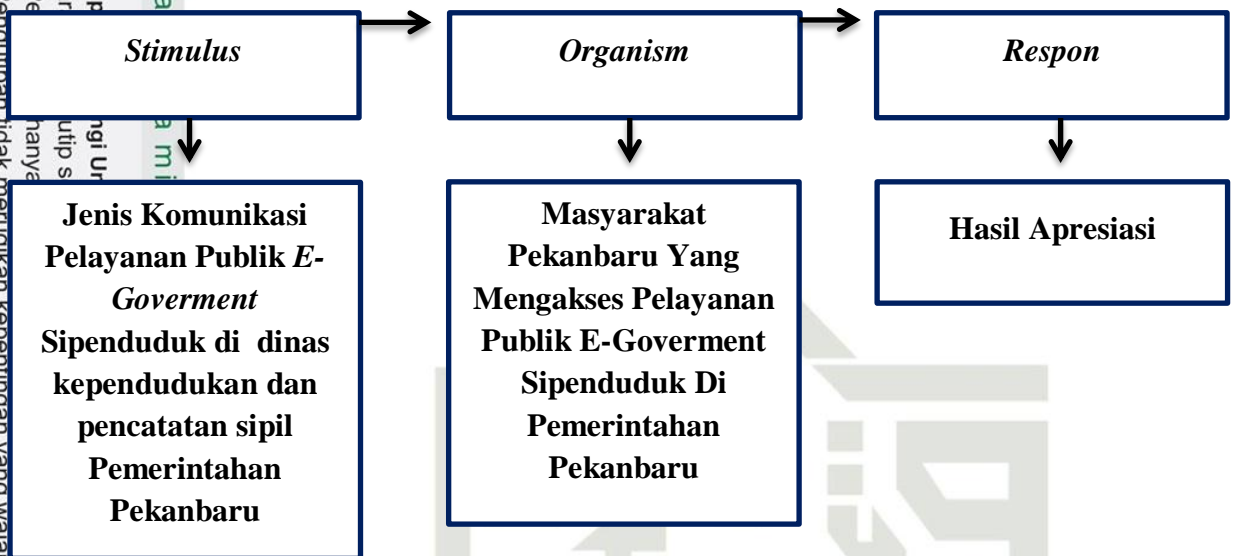
sus, sehingga seorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. asumsi dasar dari model ini adalah media massa menimbulkan efek yang terarah segera dan langsung terhadap komunikasi. unsur-unsur dalam model ini adalah : Pesan (*stimulus, S*), komunikan (*organism, O*), efek (*respons, R*).⁶³

Dalam penelitian ini penulis membuat kerangka pemikiran berdasarkan proses komunikasi pada teori S-O-R. Diantaranya adalah *Stimulus* ataupun pesan yang ada dalam jenis komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di pemerintahan kota Pekanbaru, *Organism* ataupun komunikan pada penelitian ini adalah masyarakat Pekanbaru yang menggunakan komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di pemerintahan kota Pekanbaru, *Respons* ataupun hasil yang akan didapat dalam penelitian ini adalah Apresiasi yang diberikan oleh masyarakat Pekanbaru yang menggunakan komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Livia Paranita K, "Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Tayangan Talkshow @Show_Mah Di Trans Tv," JURNAL E-KOMUNIKASI, 2 No.1, 2014, hlm: 3

Gambar 2.1
Kerangka Pikir
Penjabaran Teori S-O-R



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian dalam bahasa Inggris disebut dengan *research*. Jika dilihat dari susunan katanya, terdiri atas dua suku kata, yaitu *re* yang berarti melakukan kembali atau pengulangan dan *search* yang berarti melihat, mengamati atau mencari, sehingga *research* dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman baru yang lebih kompleks, lebih mendetail, dan lebih komprehensif dari suatu hal yang diteliti.⁶⁴

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah suatu penelitian yang banyak menuntut menggunakan pendekatan deduktif induktif yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para pakar atau ahli, atau pemahaman dari penulis itu sendiri berdasarkan pengalamannya di lapangan kemudian akan dikembangkan menjadi suatu permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenahan dalam bentuk empiris di lapangan.⁶⁵

Menurut Sudyaharjo, riset kuantitatif merupakan metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat, dengan desain yang terstruktur ketat, pengumpulan data secara sistematis terkontrol dan tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan secara induktif dalam kerangka pembuktian hipotesis secara empiris.⁶⁶

Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimanakah apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan Pekanbaru. Penelitian ini diawali dengan mengkaji teori-teori dan pengetahuan yang sudah ada sehingga muncul sebab permasalahan. Permasalahan tersebut diuji untuk mengetahui penilaian baik atau tidaknya komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk pemerintahan Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintahan kota Pekanbaru pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Pekanbaru yang berlokasi di Jl.

⁶⁴ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak, 2018), hlm: 7.

⁶⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009) hlm: 11.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm: 100



Jend.Sudirman No.464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121.

Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

| No | Tahapan | Tahun 2021 | | Penjelasan |
|----|---------------|--------------------|-------------|--|
| | | Januari - Februari | Maret - Mei | |
| 1 | Persiapan | | | Proposal |
| | Pelaksanaan | | | Pengumpulan Data |
| | Analisis Data | | | - Analisis Data - Penulisan Laporan |
| | 4 Pelaporan | | | Ujian Skripsi |

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁶⁷ Populasi merupakan keseluruhan anggota subjek penelitian yang memiliki kesamaan karakteristik. Adapun populasi dalam penelitian Ini yaitu masyarakat Pekanbaru yang menggunakan komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk Pekanbaru dengan data lengkap layanan 2 tahun terakhir, data diambil berdasarkan staf Mall Pelayanan Publik atas nama Radite Yandri Aryanto.

Dari data yang diperoleh pada Desember 2019 – November 2020 terdapat 91.841 orang yang menggunakan pelayanan publik *e-government* sipenduduk.⁶⁸

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶⁹ Sampel adalah bagian dari populasi,

⁶⁷ Riduwan and Akdon, *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 56.

⁶⁸ “Petugas Pengolah Data Pemerintahan Pekanbaru DPMPTSP,”.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dan Metode R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 91.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Sampel penelitian ini adalah sebagian jumlah masyarakat Pekanbaru yang mengakses layanan publik *e-government* sipenduduk pemerintahan Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *incidental sampling*, *sampling* ini dalah penelitian yang populasinya adalah individu-individu yang sukar ditemui dengan alasan sibuk, tidak mau di ganggu, tidak bersedia menjadi responden, atau alasan lainnya.⁷⁰ Dengan begitu peneliti memilih siapa saja yang kebetulan dijumpai dilokasi untuk dijadikan sampel.

Sadangkan untuk menentukan jumlah sampelnya peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mewakili populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya. Rumusnya adalah⁷¹ :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{91.842}{1 + 91.841 \cdot 0,05^2}$$

$$n = 400$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir, misalnya 5%, kemudian e ini dikuadratkan menjadi 0,05.

Berdasarkan pada pencarian jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin* maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 400 orang.

⁷⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2019), hlm: 126.

⁷¹ Rachmat Kriyantono, *Kriyantono Rachmat, Tekhnis Praktis: Riset Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm: 164.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Syarif Pekanbaru

3.4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.⁷² Berikut ini di jelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut.

3.4.1 Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁷³ Jadi peneliti akan melakukan observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung di pemerintahan Pekanbaru bagian dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada pelayanan publik *e-government* sipenduduk pemerintahan Pekanbaru.

3.4.2 Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Disebut juga angket. Kuesioner bisa dikirim melalui pos atau periset mendatangi secara langsung responden.⁷⁴ Tujuannya untuk memperoleh informasi sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu.

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepetugas atau peneliti.⁷⁵

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2019), hlm: 133.

Bungin and M Burhan., *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007).

Rachmat Kriyantono, *Kriyantono Rachmat, Tekhnis Praktis: Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm: 97.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2019), hlm: 133.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

han berganda (*multiple choice questions*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang apresiasi masyarakat pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di pemerintahan Pekanbaru.⁷⁶

Di dalam penelitian ini periset akan memberikan kusioner secara langsung kepada responden yang dijumpai secara kebetulan pada lokasi penelitian.

3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah, maka bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting.⁷⁷

Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan dan sebagiannya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk hal-hal yang telah silam.⁷⁸

3.5. Uji Validitas Dan Reabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah kecepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengajuan Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor-skor pada setiap butir soal, kemudian validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada output SPSS. yakni dengan membandingkan nilai (*r* hitung) dan (*r* tabel), apabila nilai (*r* hitung) lebih besar dari nilai (*r* tabel) dinyatakan valid, sebaiknya apabila nilai (*r* hitung) lebih rendah dari (*r* tabel) maka disimpulkan item tersebut tidak valid sehingga perlu diganti atau digugurkan.

Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi *produk moment* sebagai berikut⁷⁹:

Ibid.,

Ibid., hlm: 154.

Ibid.,

Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah subjek (*Number of Cases*)

$\sum x$ = Jumlah skor X

$\sum y$ = Jumlah skor Y

$\sum xy$ = Jumlah skor XY

$\sum x^2$ = jumlah variabel X yang terlebih dahulu dikuadratkan

$\sum y^2$ = jumlah variabel Y yang terlebih dahulu dikuadratkan

3.5.2. Uji Reabilitas

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji realibilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Untuk mengetahui apakah suatu tes memiliki reliabilitas tinggi, sedang atau rendah dilihat dari nilai koefisien reliabilitasnya dengan rumus:⁸⁰

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[\frac{1 - \sum S^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum S^2$ = Jumlah Varians item

S^2 = varians tota

⁸⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013)



3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif persentase yaitu analisis yang menggunakan tabel yang selanjutnya dijelaskan dalam bentuk kalimat-kalimat. Metode deskriptif kuantitatif persentase adalah dengan cara menggambarkan fakta dan gejala yang ada di lapangan dan kemudian dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya dengan menggunakan tabel-tabel persentase. Dalam penelitian ini periset menggunakan rumus Distribusi Persentase yaitu :

$$p = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

f = frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = Number Of Cases (jumlah frekuensi/banyak individu).

p = angka persentase

100% = ketentuan rumus.

Jadi, dalam metode analisis deskriptif dengan persentase yaitu analisis data menggunakan tabel, grafik, frekuensi, dan lainnya yang selanjutnya dijelaskan dalam kalimat-kalimat.

Tabel 3.2
Klasifikasi Interval Skor Penilaian

| No | Interval | Kategori |
|----|------------|-------------------|
| 1 | 81% – 100% | Sangat Baik |
| 2 | 61% – 80% | Baik |
| 3 | 41% – 60% | Cukup Baik |
| 4 | 21% – 40% | Tidak Baik |
| 5 | 0% – 20% | Sangat Tidak Baik |

Sumber: Riduwan (2013)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru dan Website Sipenduduk

Berdasarkan dokumentasi yang penulis terima dari pegawai kesekretariatan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan kota Pekanbaru bahwa berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan didaerah Penyelenggaraan pelayanan pablik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tercatat bahwa pada tahun 2018 Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia telah menerapkan *e-government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.⁸¹

Dinas pemerintahan yang menerapkan *e-government* salah satunya adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan kota Pekanbaru dengan website yang digunakan adalah Sipenduduk.go.id. Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Disdukcapil atas nama Oni beliau menjelaskan bahwa website Sipenduduk sudah ada sejak tahun 2019, dan sudah berjalan 2 tahun hingga saat ini Maret 2021.⁸²

⁸¹ Desriani Paulina Nainggolan, "Strategi Penerapan E-Government Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5 No. 1 (April 2018)

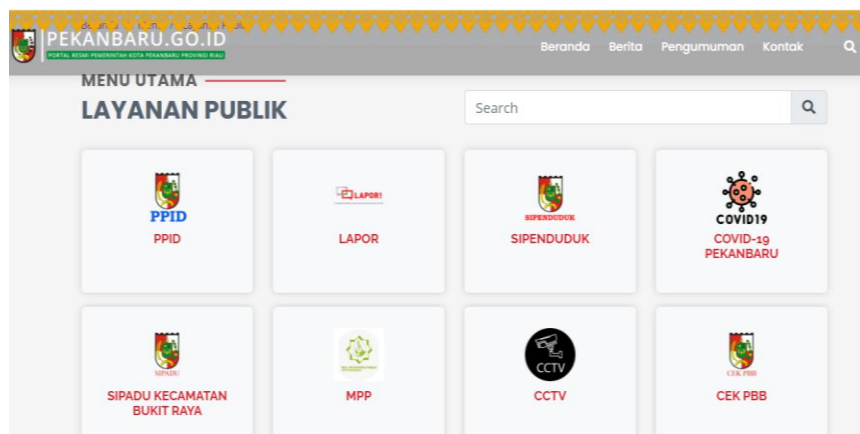
⁸² "Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,".



4.2. Tampilan *E-Government* Sipenduduk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4.2.1 Deskripsi *E-government* Pelayanan Publik Pemerintahan Pekanbaru

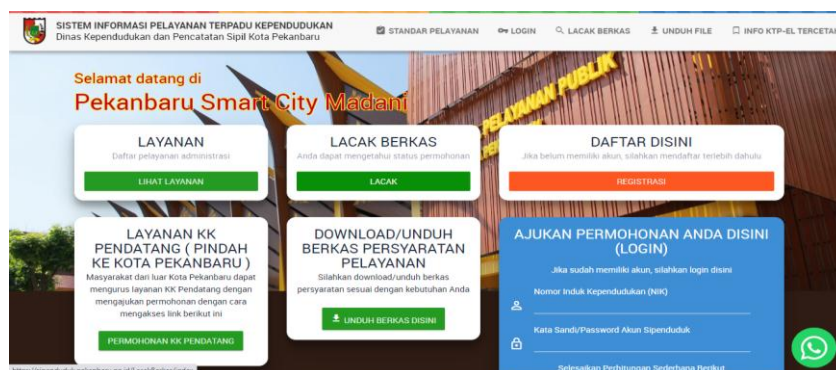


Sumber : Pekanbaru.go.id

Gambar 4.1 *E-government* Pelayanan Publik Pemerintahan Pekanbaru

Pada gambar 4.1 menjelaskan bahwa pada portal resmi *e-government* Pemerintahan Pekanbaru bagian pelayanan publik terdapat beberapa bidang diantaranya adalah PPID, E-lapor, Sipenduduk, Covid-19 Pekanbaru, SIPADU Kecamatan Bukit Raya, MPP, CCTV, dan Cek PBB. Dalam portal tersebut terdapat layanan Sipenduduk yang terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru.

4.2.2 Deskripsi *E-government* Pelayanan Publik Sipenduduk



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

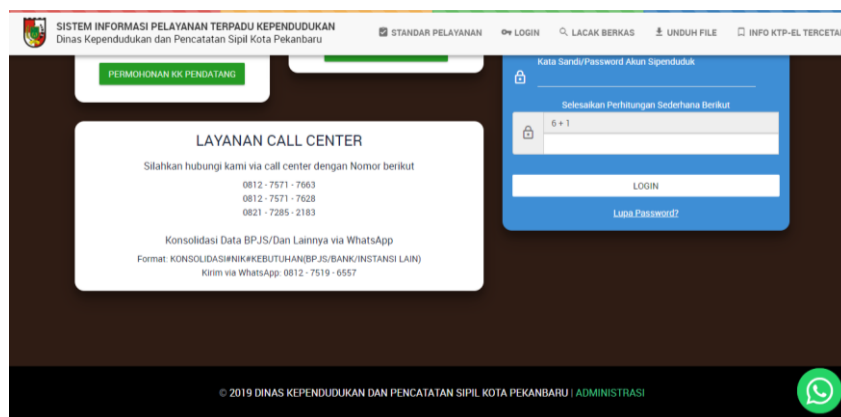
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.2

Halaman website Sipenduduk



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.3

Halaman Website Sipenduduk

Pada gambar 4.2 dan 4.3 merupakan halaman website sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik dalam websitenya terdapat pembagian layanan informasi diantaranya adalah pada bagian atas halaman yaitu Standar Pelayanan, Login, Lacak Berkas, Unduh File, Info KTP-EL Tercetak. Pada halaman tengah terdapat layanan berupa fitur Layanan, Lacak Berkas, Daftar Sini, Layanan KK Pendatang (Pindah Ke Kota Pekanbaru) Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan, Ajukan Permohonan Anda Disini (Login), Layanan Call Center. Pada halaman bawah terdapat fitur whatsapp untuk kemudahan dalam berkomunikasi.

4.2.3 Deskripsi Fitur Standar Pelayanan Pada Pelayanan Publik Sipenduduk

Dalam halaman Standar pelayanan terdapat dua pembagian diantaranya :

1. Layanan Integrasi

Pada layanan integrasi, terdapat semblam slide pelayanan diantaranya :



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.1 Layanan Akta Kelahiran+Kartu Keluarga+Kartu Indetitas Anak

Pada slide pertama berisikan produk pelayanan mengenai Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Indetitas Anak. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.4

Layanan Akta Kelahiran+Kartu Keluarga+Kartu Indetitas Anak

1.2 Layanan Akta Kematian+Kartu Keluarga+KTP-EL

Pada slide kedua berisikan produk pelayanan mengenai Akta Kematian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.5

Layanan Akta Kematian+Kartu Keluarga+KTP-EL



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Layanan Standar Pelayanan Akta Pengesahan Anak dan KK

Pada slide ketiga berisikan produk pelayanan mengenai Akta Pengesahan Anak, Catatan Pinggir Pada Kutipan Akta Kelahiran dan KK. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

STANDAR PELAYANAN AKTA PENGESAHAN ANAK+KK

Persyaratan:

1. Mengisi Formulir F-2.40
2. Mengisi Formulir F-1.15
3. Mengisi Formulir F-1.05 (bagi ada perubahan data)
4. Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama/kepercayaan terhadap Tye terjadi sebelum kelahiran anak
5. KK orang tua
6. FC KTP-el orang tua
7. FC KTP-el dua orang saksi
8. Akta Kelahiran Asli dan FC Akta Kelahiran

Prosedur:

1. Pemohon mengambil nomor antrian
2. Pemohon mengisi formulir sesuai ketentuan yang tertera pada formulir
3. Pengisian berkas sesuai nomor antrian pada saat pengisian berkas
4. Dokumen dapat diantar sesuai nomor antrian yang sudah diberikan dan pemohon

Jangka Waktu Penyelesaian: 1x24 Jam

Biaya Pelayanan:

BIAYA GRATIS (TIDAK DIPUNGUT BIAYA APABILA TEPAT WAKTU). Keterlambatan pelaporan pengakuan anak paling lambat 30(tiga puluh) hari dikenakan sanksi Administrasi berupa denda sebesar Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) Bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan denda sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) bagi Warga Negara Asing (WNA) (Perda No.7 Tahun 2016)

Produk Layanan:

Akta Pengesahan Anak, Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran dan KK

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.6
Layanan Standar Pelayanan Akta Pengesahan Anak dan KK

1.4 Layanan Akta Perceraian + Kartu Keluarga + KTP-EL

Pada slide keempat berisikan produk pelayanan mengenai Akta Perceraian, Kartu Keluarga, dan KTP-EL. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

AKTA PERCERAIAN+KARTU KELUARGA+KTP-EL

Akta Perceraian

1. Mengisi Formulir F-2.19
2. Mengisi Formulir F-1.05
3. Mengisi Formulir F-1.15
4. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
5. Kutipan Akta Perkawinan (asli)
6. KK dan KTP-el
7. Kutipan Akta Perceraian/ Bukti Pencatatan Perceraian dari negara setempat
8. Surat Pengantar Asli Perceraian dari Pengadilan

Prosedur:

1. Pemohon mengambil nomor antrian
2. Pemohon mengisi formulir sesuai ketentuan yang tertera pada formulir
3. Pengisian berkas sesuai nomor antrian pada saat pengisian berkas
4. Dokumen dapat diantar sesuai nomor antrian yang sudah diberikan dan pemohon

Jangka Waktu Penyelesaian: 1x24 Jam

Biaya Pelayanan:

BIAYA GRATIS (TIDAK DIPUNGUT BIAYA APABILA TEPAT WAKTU). Keterlambatan pelaporan perceraian paling lambat 60 (enam puluh) hari dikenakan sanksi Administrasi berupa denda sebesar Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) Bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan denda sebesar Rp. 500.000,- (dua ratus ribu rupiah) bagi Warga Negara Asing (WNA)

Produk Layanan:

Akta Perceraian, KK, KTP-EL

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

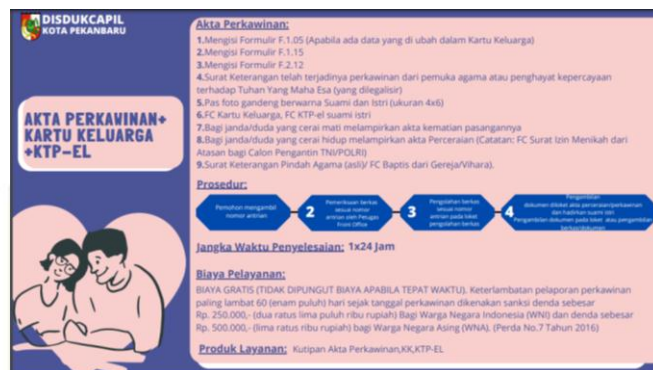
Gambar 4.7
Layanan Akta Perceraian + Kartu Keluarga + KTP-EL



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Layanan Akta Perkawinan +Kartu Keluarga + KTP-EL

Pada slide kelima berisikan produk pelayanan mengenai Kutipan Akta Perkawinan, Kartu Keluarga, dan KTP-EL. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.8

Layanan Akta Perkawinan +Kartu Keluarga + KTP-EL

1.6 Layanan Perubahan Nama+Kartu Keluarga+KTP-EL

Pada slide keenam berisikan produk pelayanan mengenai Catatan Pinggir Perubahan Nama Pada Register Akta Catatan Sipil dan Kutipan Akta Catatan Sipil, Kartu Keluarga, KTP-el, dan KIA. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.9

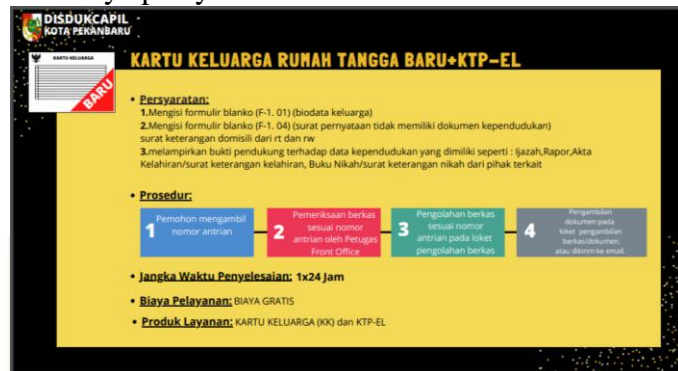
Layanan Perubahan Nama+Kartu Keluarga+KTP-EL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.7 Layanan Kartu Keluarga Rumah Tangga Baru + KTP-EL

Pada slide ketujuh berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



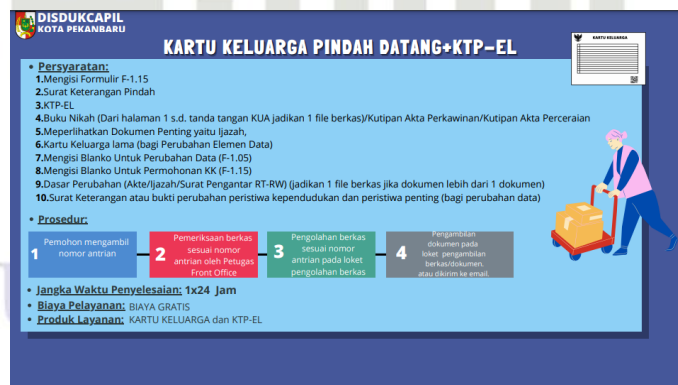
Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.10

Layanan Kartu Keluarga Rumah Tangga Baru + KTP-EL

1.1 Layanan Kartu Keluarga Pindah Datang + KTP-EL

Pada slide kedelapan berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.11

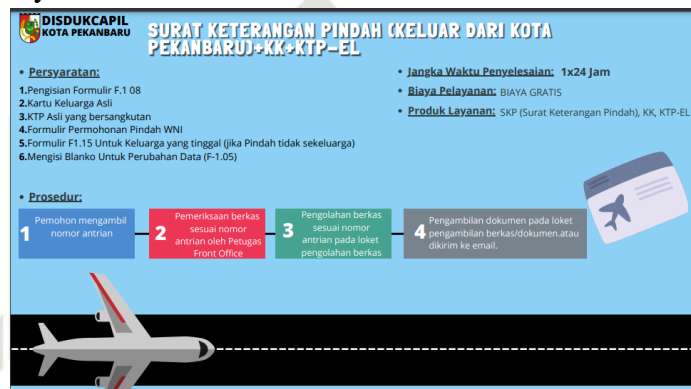
Layanan Kartu Keluarga Pindah Datang + KTP-EL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.9 Layanan Surat Keterangan Pindah (Keluar Dari Kota Pekanbaru) + Kartu Keluarga + KTP-EL

Pada slide kesembilan berisikan produk pelayanan mengenai Surat Keterangan Pindah (SKP), Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Persyaratan:

1. Pengisian Formulir F.1 08
2. Kartu Keluarga Asli
3. KTP Asli yang bersangkutan
4. Formulir Permohonan Pindah WNI
5. Formulir F.1.15 Untuk Keluarga yang tinggal (jika Pindah tidak sekeluarga)
6. Mengisi Blanko Untuk Perubahan Data (F-1.05)

Prosedur:

1. Pemohon mengambil nomor antrian
2. Pemeriksaan berkas sesuai nomor antrian oleh Petugas Front Office
3. Pengolahan berkas sesuai nomor antrian pada loket pengolahan berkas
4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen atau dikirim ke email.

Jangka Waktu Penyelesaian: 1x24 Jam

Biaya Pelayanan: BIAYA GRATIS

Produk Layanan: SKP (Surat Keterangan Pindah), KK, KTP-EL

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.12

Layanan Surat Keterangan Pindah

2. Layanan Satu Produk

Pada layanan integrasi, terdapat tiga puluh satu slide pelayanan diantaranya :

2.1 Layanan Akta Kelahiran

Pada slide pertama berisikan produk pelayanan mengenai Kutipan Akta Kelahiran. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Persyaratan:

1. Surat pengisian Formulir F-3.01
2. Surat keterangan lahir dari bidan/ dokter/ rumah sakit bersalin (asli)
3. Foto Bidan/ Akta Perkawinan / Buku tan yang sah
4. KK asl orang tua
5. Foto Copy KTP-el OrangTua
6. Foto Copy KTP-el 2 (dua) orang saksi
7. SP1JM (Pengganti) Surat Keterangan Lahir dan Akta Perkawinan

Prosedur:

- 1) Pemohon mengambil nomor antrian
- 2) Pemeriksaan berkas sesuai nomor antrian oleh Petugas Front Office
- 3) Pengolahan berkas sesuai nomor antrian
- 4) Dokumen dapat di cek secara mandiri pada e-mail yang sudah dicantumkan oleh pemohon

Jangka Waktu Penyelesaian: 1x24 jam

Biaya Pelayanan:
BIAYA GRATIS TIDAK DIPUNGUT BIAYA APABILA TEPAT WAKTU. Keterlambatan pelaporan kelahiran di atas 60 (enam puluh) hari dikenakan sanksi Administrasi berupa denda sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) bagi WNI dan denda sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) bagi WNA (Perda No.7 Tahun 2016)

Produk Layanan: Kutipan Akta Kelahiran

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.13

Layanan Akta Kelahiran

2.2 Layanan Pelaporan Kelahiran Dan Kematian Luar Negeri



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada slide kedua berisikan produk pelayanan mengenai Surat Keterangan Pelaporan. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.14

Layanan Pelaporan Kelahiran Dan Kematian Luar Negri

2.3 Layanan Akta Kematian

Pada slide ketiga berisikan produk pelayanan mengenai Akta Kematian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.15

Layanan Akta Kematian

2.4 Layanan Pencatatan Lahir Mati

Pada slide keempat berisikan produk pelayanan mengenai Surat Keterangan Lahir Mati. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.16

Layanan Pencatatan Lahir Mati

2.5 Layanan Akta Pengakuan Anak

Pada slide kelima berisikan produk pelayanan mengenai Akta Pengakuan Anak. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.17

Layanan Akta Pengakuan Anak

2.6 Layanan Akta Pengangkatan Anak

Pada slide keenam berisikan produk pelayanan mengenai Akta Pengangkatan Anak. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.18

Layanan Akta Pengangkatan Anak

2.7 Layanan Disabilitas Atau Berkebutuhan Khusus

Pada slide ketujuh berisikan produk pelayanan mengenai Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.19

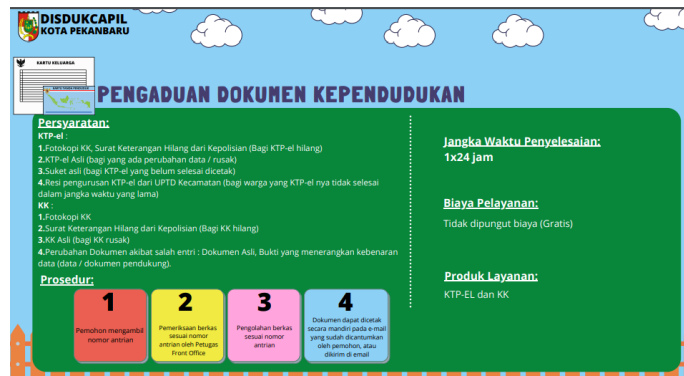
Layanan Disabilitas Atau Berkebutuhan Khusus

2.8 Layanan Pengaduan Dokumen Kependudukan

Pada slide kedelapan berisikan produk pelayanan mengenai KTP-el dan KK. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.20

Layanan Pengaduan Dokumen Kependudukan

2.9 Layanan Pindah Datang WNI dan WNA

Pada slide kesembilan berisikan produk pelayanan mengenai SKD, SKP, KK, dan KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.21

Layanan Pindah Datang WNI dan WNA

2.10 Layanan Perekaman Dan Pencetakan KTP-El

Pada slide kesepuluh berisikan produk pelayanan mengenai KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: [Sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id)

Gambar 4.22

Layanan Perekaman Dan Pencetakan KTP-El

- 2.11 Layanan Tunggu (Pendaftaran Dilakukan Secara Online Dengan Mengupload Berkas Melalui Website <http://sipenduduk.pekanbaru.go.id> / Layanan Tunggu)

Pada slide kesebelas berisikan produk pelayanan mengenai KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: [Sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id)

Gambar 4.23

Layanan Tunggu

- 2.12 Layanan Legalisir

Pada slide duabelas berisikan produk pelayanan mengenai Berkas yang Akan Dilegalisir. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

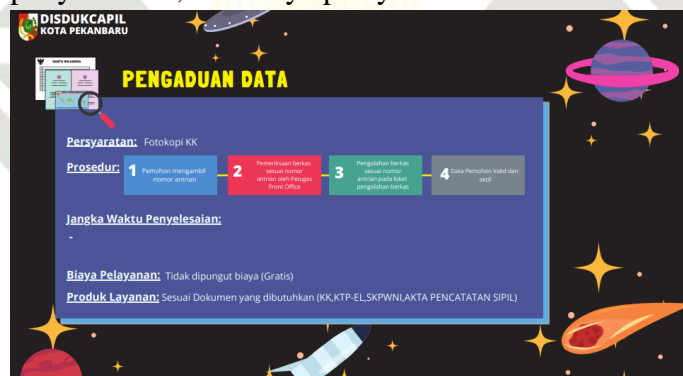


Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.24
Layanan Legalisir

2.13 Layanan Pengaduan Data

Pada slide ketigabelas berisikan produk pelayanan mengenai Pengaduan Sesuai Dokumen yang Dibutuhkan. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.25
Layanan Pengaduan Data

2.14 Layanan Akta Perceraian WNI

Pada slide keempatbelas berisikan produk pelayanan mengenai Akta Perceraian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.26

Layanan Akta Perceraian WNI

2.15 Layanan Akta Perceraian WNA

Pada slide kelimabelas berisikan produk pelayanan mengenai Akta Perceraian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.27

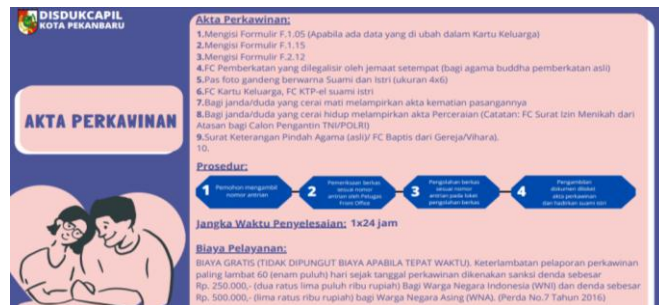
Layanan Akta Perceraian WNA

2.16 Layanan Akta Perkawinan

Pada slide keenambelas berisikan produk pelayanan mengenai Akta Perceraian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.28

Layanan Akta Perkawinan

2.17 Layanan Pembatalan Perceraian

Pada slide ketujuhbelas berisikan produk pelayanan mengenai Surat Keterangan Pembatalan Perceraian. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.29

Layanan Pembatalan Perceraian

2.18 Layanan Pembatalan Perkawinan

Pada slide ke delapan belas berisikan produk pelayanan mengenai Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.30

Layanan Pembatalan Perkawinan

2.19 Layanan Perubahan Kewarganegaraan

Pada slide kesembilanbelas berisikan produk pelayanan mengenai Catatab Pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.31

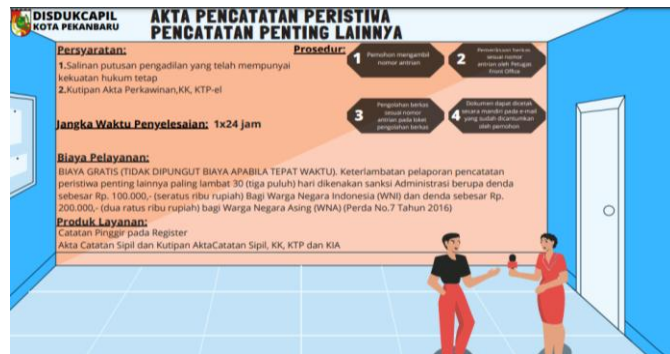
Layanan Perubahan Kewarganegaraan

2.20 Layanan Akta Pencatatan Peristiwa Pencatatan Penting Lainnya

Pada slide ke dua puluh berisikan produk pelayanan mengenai Catatan Pinggir Pada Register, Akta Catatan Sipil Dan Kutipan Akta Catatan Sipil, KK, KTP dan KIA. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.32

Layanan Akta Pencatatan Peristiwa Pencatatan Penting Lainnya

2.21 Layanan Perubahan Nama

Pada slide ke dua puluh Satu berisikan produk pelayanan mengenai Salinan Putusan Pengadilan Yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap Dan Kutipan Akta Kelahiran. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.33

Layanan Perubahan Nama

2.22 Layanan Akta Pencatatan Sipil

Pada slide ke dua puluh dua berisikan produk pelayanan mengenai Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



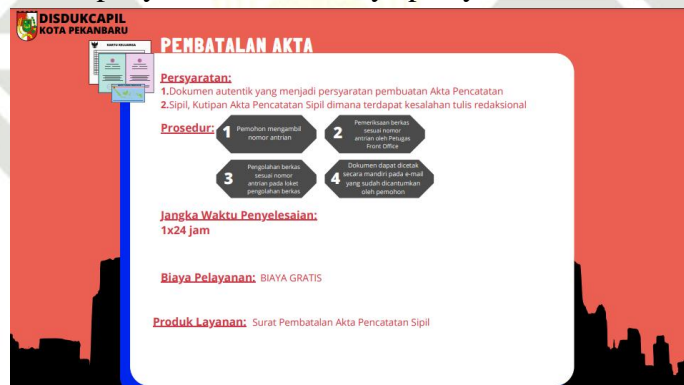
Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.34

Layanan Akta Pencatatan Sipil

2.23 Layanan Pembatalan Akta

Pada slide ke dua puluh tiga berisikan produk pelayanan mengenai Surat Pembatalan Akta Pencatatan Sipil. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.35

Layanan Pembatalan Akta

2.24 Layanan KIA (Kartu Identitas Anak)

Pada slide ke dua puluh empat berisikan produk pelayanan mengenai KIA (Kartu Indetitas Anak). Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



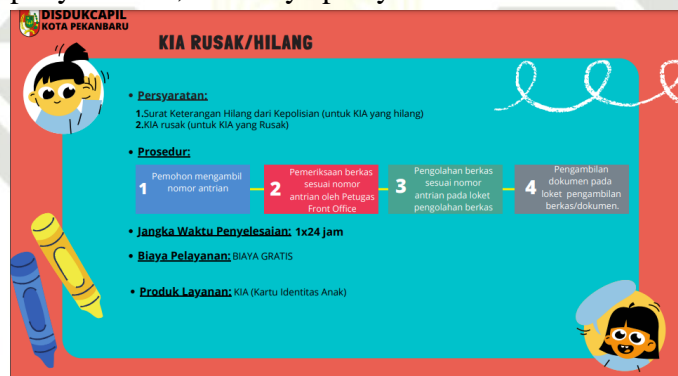
Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.36

Layanan KIA (Kartu Identitas Anak)

2.25 Layanan KIA Rusak/Hilang

Pada slide ke dua puluh lima berisikan produk pelayanan mengenai KIA (Kartu Identitas Anak). Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.37

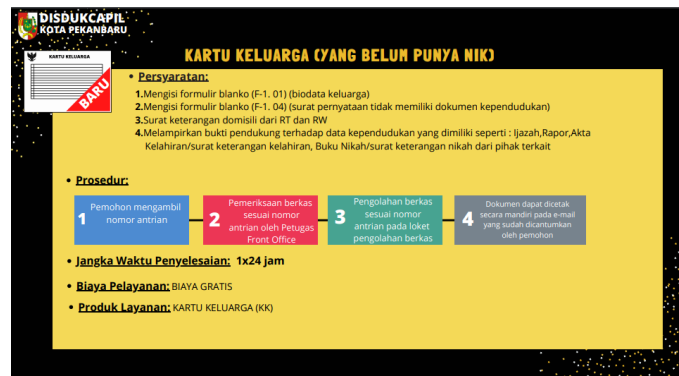
Layanan KIA Rusak/Hilang

2.26 Layanan Kartu Keluarga (Yang Belum Punya NIK)

Pada slide ke dua puluh enam berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



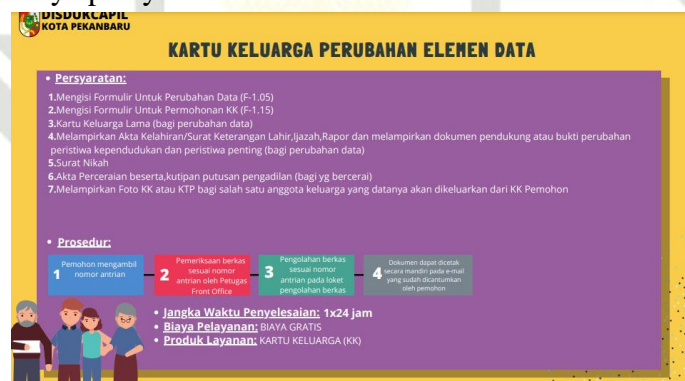
Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.38

Layanan Kartu Keluarga (Yang Belum Punya NIK)

2.27 Layanan Kartu Keluarga Perubahan Elemen Data

Pada slide ke dua puluh tujuh berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.39

Layanan Kartu Keluarga Perubahan Elemen Data

2.28 Layanan Kartu Keluarga Hilang/Rusak

Pada slide ke dua puluh delapan berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga dan KTP-el. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



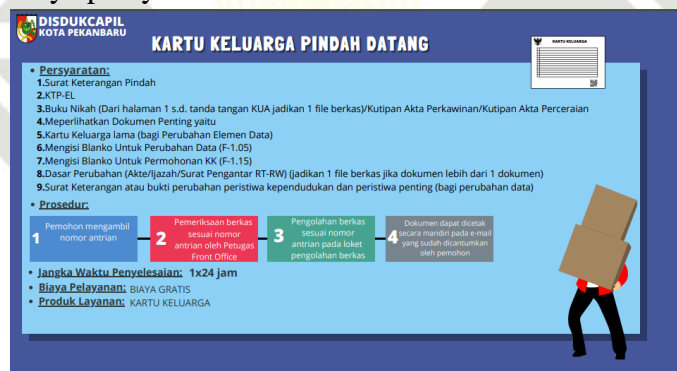
Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.40

Layanan Kartu Keluarga Hilang/Rusak

2.29 Layanan Kartu Keluarga Pindah datang

Pada slide ke dua puluh sembilan berisikan produk pelayanan mengenai Kartu Keluarga. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.41

Layanan Kartu Keluarga Pindah datang

2.30 Layanan Surat Keterangan Pindah Kabupaten/Kota, Provinsi Di Wilayah NKRI

Pada slide ke tiga puluh berisikan produk pelayanan mengenai Kartu SKPWN. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.42

Layanan Surat Keterangan Pindah Kabupat-en/Kota

2.31 Layanan Akta Pengesahan Anak

Pada slide ke tiga puluh berisikan produk pelayanan mengenai Akta Pengesahan Anak. Pada bagian isinya terdapat keterangan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.43

Layanan Akta Pengesahan Anak



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.4 Deskripsi Fitur Login Pada Pelayanan Publik Sipenduduk

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.44

Halaman Website Sipenduduk Login

Pada gambar 4.42 adalah halaman website Login sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur Login merupakan salah satu syarat untuk mengakses pelayanan publik Sipenduduk dengan cara sebelumnya sudah mendaftarkan akun sebagai salah satu masyarakat Pekanbaru. Untuk selanjutnya agar dapat mengakses dokumen yang berkaitan Login dengan cara memasukkan Nomor NIK, serta Kata Sandi dan mengisi jawaban pada kolom pertanyaan bilangan.

4.2.5 Deskripsi Fitur Lacak Berkas Pada Pelayanan Publik Sipenduduk

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.45

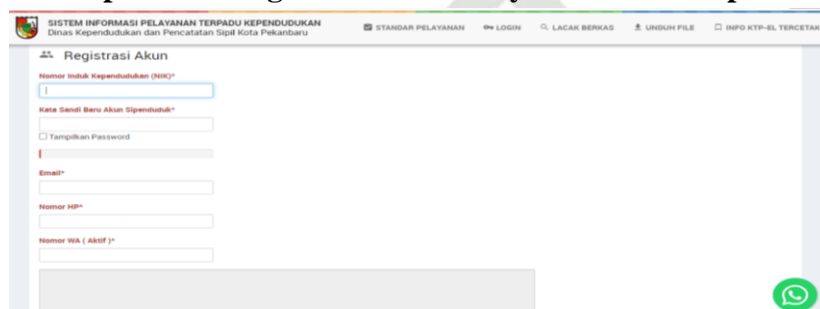
Halaman Website Sipenduduk Lacak Berkas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

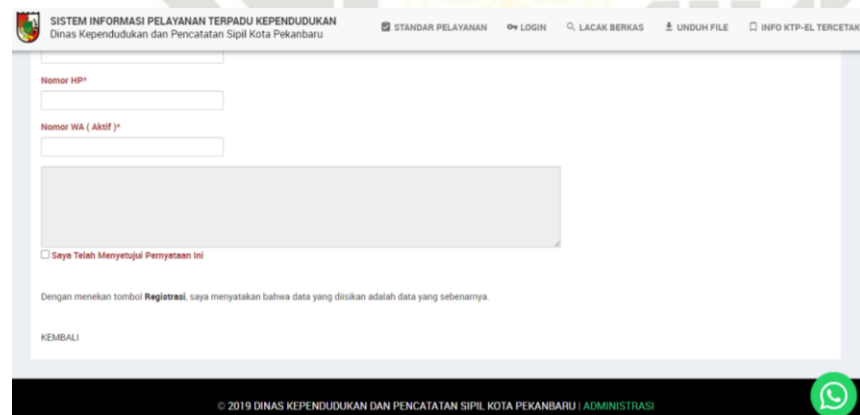
Pada gambar 4.43 adalah halaman website Lacak Berkas sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur Lacak Berkas merupakan salah satu alternatif untuk memeriksa berkas yang pernah diajukan / di urus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Pekanbaru. Cara mengaksesnya yaitu input nomor permohonan lalu klik cari, maka pengguna dapat langsung mengetahui keberadaan berkas pengguna.

4.2.6 Deskripsi Fitur Registrasi Pada Pelayanan Publik Sipenduduk



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.46
Halaman Website Sipenduduk Registrasi



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.47
Halaman Website Sipenduduk Registrasi

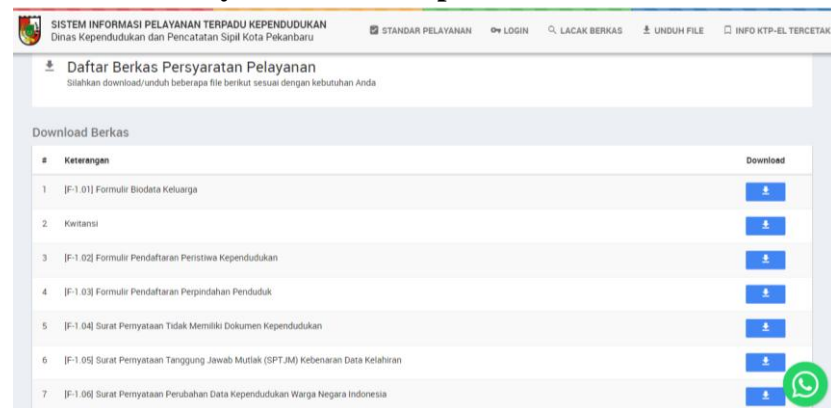
Pada gambar 4.44 dan 4.45 adalah halaman website Registrasi sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur Registrasi merupakan syarat pertama untuk bisa mengakses dokumen ataupun berkas yang akan diajukan pada Dinas Kependudukan dan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru. Diantara syarat-syaratnya adalah NIK, Kata Sandi Akun, Email, Nomor HP, Nomor Wa(aktif), dan tanda persetujuan.

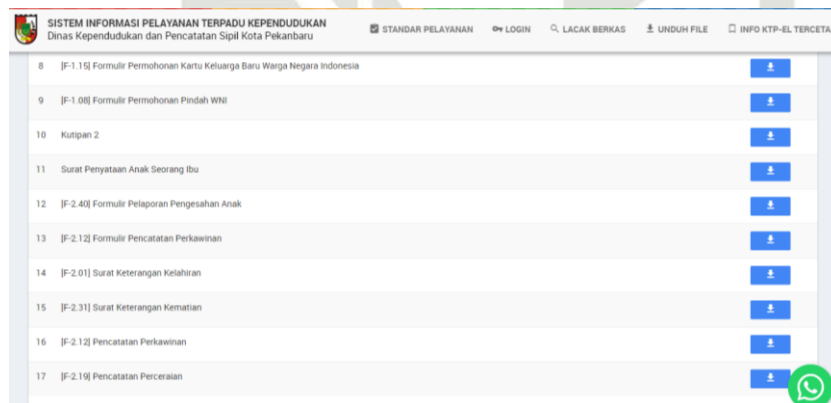
4.2.7 Deskripsi Fitur Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan Pada Pelayanan Publik Sipenduduk



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.48

Halaman Website Sipenduduk Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.49

Halaman Website Sipenduduk Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan

Pada gambar 4.46 dan 4.47 adalah halaman website Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan Sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur Download/Unduh Berkas Persyaratan

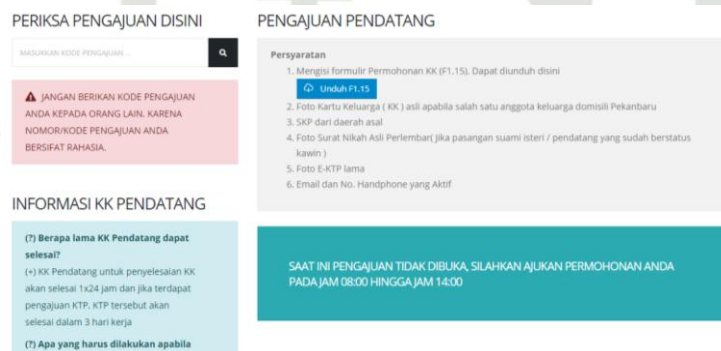
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan merupakan salah satu alternatif untuk mengetahui berkas apa yang perlu dipersiapkan jika mengurus salah satu surat.

Berikut isi fitur download/unduh berkas persyaratan pelayanan Formulir Biodata Keluarga, Kwitansi, Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk, Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran, Surat Pernyataan Perubahan Data Kependudukan Warga Negara Indonesia, Formulir Permohonan Kartu Keluarga Baru Warga Negara Indonesia, Formulir Perpindahan WNI, Kutipan 2, Surat Pernyataan Anak Seorang Ibu, Formulir Pelaporan Pengesahan Anak, Formulir Pencatatan Perkawinan, Surat Keterangan Kelahiran, Pencatatan Perkawinan, Pencatatan Perceraian.

4.2.8 Deskripsi Fitur Layanan KK Pendetang (Pindah Ke Kota Pekanbaru) Pada Pelayanan Publik Sipenduduk



PERIKSA PENGAJUAN DISINI

MASUKKAN KODE PENGAJUAN

⚠ JANGAN BERIKAN KODE PENGAJUAN ANDA KEPADA ORANG LAIN, KARENA NOMOR/KODE PENGAJUAN ANDA BERSIFAT RAHASIA.

PENGAJUAN PENDATANG

Persyaratan

1. Mengisi Formulir Permohonan KK (F1.15). Dapat diunduh disini
2. Foto Kartu Keluarga (KK) asli apabila salah satu anggota keluarga domisili Pekanbaru
3. SKP dari daerah asal
4. Foto Surat Nikah Asli Perlembari jika pasangan suami isteri / pendatang yang sudah berstatus kawin
5. Foto E-KTP lama
6. Email dan No. Handphone yang Aktif

INFORMASI KK PENDATANG

(?) Berapa lama KK Pendetang dapat selesai?

(+) KK Pendetang untuk penyelesaian KK akan selesai 1x24 jam dan jika terdapat pengajuan KTP, KTP tersebut akan selesai dalam 3 hari kerja

(?) Apa yang harus dilakukan apabila

SAAT INI PENGAJUAN TIDAK DIBUKA, SILAHKAN AJUKAN PERMOHONAN ANDA PADA JAM 08:00 HINGGA JAM 14:00

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.50

Halaman Website Sipenduduk Layanan KK Pendetang (Pindah Ke Kota Pekanbaru)

Pada gambar 4.48 adalah halaman website layanan KK pendatang (pindah ke kota pekanbaru) sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur ini merupakan pelayanan untuk masyarakat yang sedang mengurus KK sebagai pendatang yang pindah ke kota Pekanbaru. Ketika fitur di buka maka akan muncul informasi mengenai Persyaratan, Himbauan dan informasi akses.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.9 Deskripsi Fitur Layanan Call Center Pada Pelayanan Publik Sipenduduk

LAYANAN CALL CENTER

Silahkan hubungi kami via call center dengan Nomor berikut

0812 - 7571 - 7663
0812 - 7571 - 7628
0821 - 7285 - 2183

Konsolidasi Data BPJS/Dan Lainnya via WhatsApp
Format: KONSOLIDASI#NIK#KEBUTUHAN(BPJS/BANK/INSTANSI LAIN)
Kirim via WhatsApp: 0812 - 7519 - 6557

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.51

Halaman Website Sipenduduk Layanan Call Center

Pada gambar 4.49 adalah halaman website layanan Call Center KK sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. fitur ini merupakan pelayanan untuk masyarakat yang sedang mengurus berkas dan ingin menanyakan perihal berkas yang di urus, dengan adanya informasi nomor yang dapat di hubungi akan mempermudah masyarakat melakukan komunikasi dua arah terhadap instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Pekanbaru.

4.2.10 Deskripsi Fitur Layanan Call Center Pada Pelayanan Publik Sipenduduk

Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Gambar 4.52

Halaman Website Sipenduduk Layanan Call Whatsapp

Pada gambar 4.50 adalah halaman website layanan Call Whatsapp sipenduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik. Selain adanya fitur Call Center, pada website sipenduduk.pekanbaru.go.id



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

juga tersedia fitur call melalui Whatsap, dengan mengklik Igo whatsapp maka pengguna akan diarahkan pada nomor whatsapp dinas terkait. Untuk menghubungi petugas terdapat tatacaranya yaitu dengan mengirim format Pengaduan/Info#NIK#No KK#Isi_Pengaduan.

4. Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Sumber : Pekanbaru.go.id

Gambar 4.53 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan kota Pekanbaru

4.3.1 Bentuk Umum Lambang

1. Perisai Yang Berbentuk Gerbang Kota
2. Setangkai Padi Dan Sedahan Kapas
3. Satu Lingkaran Rantai
4. Roda Terbang
5. Pohon Karet Dan Menara Minyak Memakai Takal⁸³

4.3.2 Warna Lambang

1. Merah
2. Putih
3. Hijau
4. Kuning
5. Dipakai pula warna hitam dan warna sebenarnya alam. Sedangkan warna merah putih dipakai ruangan perisai ditengah-tengah.⁸⁴

4.3.3 Arti Lambang

1. Perisai dengan memakai pintu gerbang kota warna hitam mewujudkan lambang dari sebuah kota.
2. Lima buah pintu gerbang berarti Pancasila yang menjadi dasar Negara Republik Indonesia.

⁸³“Pekanbaru.Go.Id,”.

⁸⁴“Ibid.,”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Padi dan kapas lambang kemakmuran atau sandang pangan rakyat.
4. Rantai yang melingkari mengartikan kekokohan persatuan rakyat.
5. Roda terbang melambangkan perkembangan yang dinamis.
6. Pohon karet, menara minyak takal berarti sebagai kota dagang dan kota pelabuhan yang banyak mengeksport hasil hutan dan hasil bumi.
7. Ditengah-tengah perisai yang berbentuk jantung terdapat sebuah tombak bambu yang tangkainya berwarna coklat tua, matanya berwarna perak tegak lurus, mewujudkan kepahlawanan (kekuatan rakyat) dalam merebut dan mempertahankan kemerdekaan tanah air.
8. Garis lurus melintang yang terletak antara merah putih, maksudnya melukiskan khatulistiwa.⁸⁵

4.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kota Pekanbaru

Seperti halnya organisasi atau perusahaan pada umumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki visi dan misi sebagai berikut:

4.4.1 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Tertib: mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
3. Cepat: yaitu suatu keinginan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin.

“Ibid.,”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Akurat: dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpecaya⁸⁶

4.4.2 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman Dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Local, Nasional, Dan Internasional.”⁸⁷

4.5. Unit-Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Unit kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki (lima) unit kerja Eselon III yang dibantu oleh 3 (tiga) Eselon IV sebagai berikut :⁸⁸

4.5.1 Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
4. Pengelolaan urusan ASN;
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

⁸⁶Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”

⁸⁷Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”

⁸⁸Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.2 Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi penyusunan program dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
2. Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta pengkoordinasian pelaksanaan program reformasi birokrasi;
3. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, pengelolaan keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program;
4. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan;
5. Pengkoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban;
6. Pengkoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



4.5.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Identitas Kependudukan, Seksi Pindah Datang Penduduk dan Seksi Pendataan Penduduk. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

4.5.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

4.5.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
4. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

4.5.6 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan kerjasama di bidang administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- f. Pelaksanaan fasilitasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan

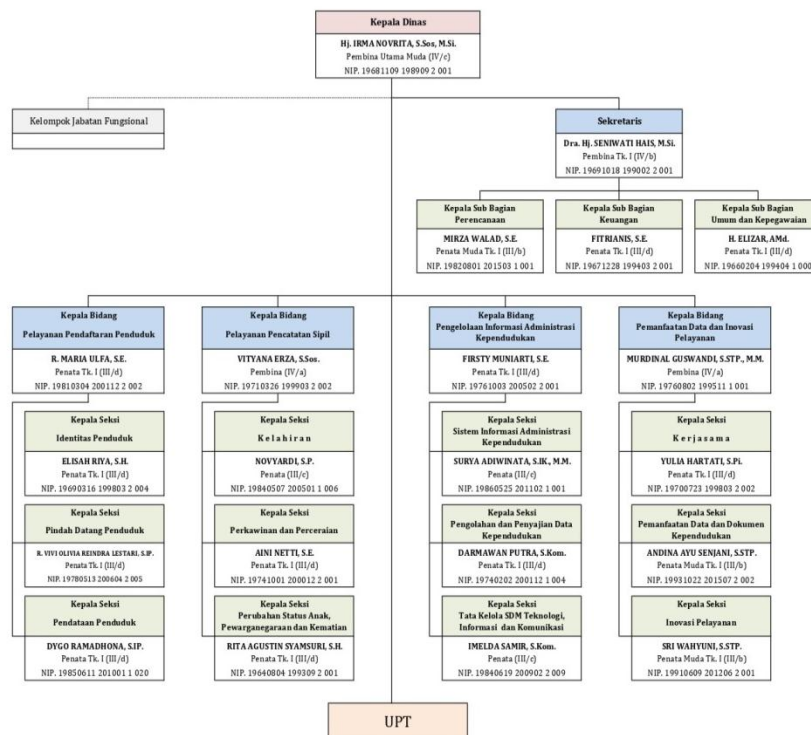


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data dan Dokumen Kependudukan dan Seksi Inovasi Pelayanan. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

4.6. Struktur Organisasi

Setiap organisasi/perusahaan sejatinya memiliki struktur kepengurusan dalam organisasi. Dengan demikian tugas dan wewenang dari masing-masing fungsi menjadi jelas. Demikian juga dengan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru yang memiliki struktur organisasi dengan garis tugas dan wewenang yang terorganisir. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Pekanbaru adalah sebagai berikut.



Sumber: Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Bagan 4.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Kota Pekanbaru

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-government* Sependuduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru yang telah dilaksanakan, kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa:

Hasil pada indikator kegunaan (*usebility*) sebesar 77,11% tergolong dalam katagori baik, dengan hasil bahwa klasifikasi pada indikator menjelaskan masyarakat merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *e-government* Sependuduk, penggunaan *e-government* sipenduduk jelas dan mudah dipahami, merasa mudah untuk bernavigasi dalam *e-government* sipenduduk, Saya merasa *e-government* sipenduduk mudah digunakan, *e-government* sipenduduk memiliki tampilan yang menarik, disain *e-government* sipenduduk sudah sesuai dengan disain sistem berbasis web, masyarakat memiliki pengalaman positif ketika berinteraksi dengan *e-government* sipenduduk, untuk kekurangan sebesar 22,89% dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih memahami fungsi kegunaan (*usability*) dengan kurang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatansipil Pemerintahan Pekanbaru sebagai penyedia layanan dapat memaksimalkan ayanan public pada indicator kegunaan (*usability*) dengan melihat aspek-aspek yang ada pada indicator kegunaan (*usability*), terutama pada indicator Disain *e-government* sipenduduk sudah sesuai dengan disain sistem berbasis web dengan hasil persentase sangat setuju sebesar 9,5%.

Hasil pada indikator kualitas informasi (*information quality*) sebesar 78,26% tergolong dalam katagori baik, dengan hasil bahwa klasifikasi pada indikator menjelaskan *e-government* sipenduduk menyediakan informasi yang dapat dipercaya, *e-government* sipenduduk menyediakan informasi yang up to date, *e-government* sipenduduk menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami, *e-government* menyediakan informasi yang cukup detail, *e-goverment* sipenduduk menyediakan informasi yang relevan, *e-government* sipenduduk menyediakan informasi yang akurat, *e-government* sipenduduk menyajikan informasi yang sesuai. untuk kekurangan sebesar 21,74% dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih memahami fungsi kualitas informasi (*information quality*) dengan kurang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatansipil Pemerintahan Pekanbaru sebagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyedia layanan dapat memaksimalkan layanan public pada indicator kegunaan (*usability*) dengan melihat aspek-aspek yang ada pada indicator kegunaan (*usability*), terutama pada indicator *e-government* sipenduduk menyediakan informasi yang relevan dengan persentase sangat setuju sebesar 12,5%.

Hasil Pada pada indikator kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) sebesar 78,41% tergolong dalam katagori baik. dengan hasil bahwa klasifikasi pada indikator menjelaskan *e-government* sipenduduk memiliki reputasi yang baik, masyarakat merasa aman untuk melakukan aktivitas (via web) dengan *e-government* sipenduduk, masyarakat merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan dalam *e-government* sipenduduk, *e-government* sipenduduk memberikan ruang untuk personalisasi, *e-government* sipenduduk memberikan ruang untuk komunitas, *e-government* sipenduduk memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi , masyarakat merasa yakin bahwa semua proses di dalam *e-government* sipenduduk berjalan dengan baik dan optimal . untuk kekurangan sebesar 21,59% dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih memahami kualitas inyeraksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) dengan kurang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru sebagai penyedia layanan dapat memaksimalkan layanan public pada indicator kegunaan (*usability*) dengan melihat aspek-aspek yang ada pada indicator kualitas inyeraksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) terutama pada indicator *e-government* sipenduduk memberikan ruang untuk komunitas dengan persentase sangat setuju sebesar 7,0% %.

Hasil pada indikator keseluruhan (*Overall*) sebesar 79,30% tergolong dalam katagori baik. Secara keseluruhan layanan public *e-government* Sipenduduk secara keseluruhan baik, dalam hal ini mencakup tiga indicator diatas yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas inyeraksi pelayanan (*Service Interaction Quality*).

Hasil rata – rata menjelaskan bahwa persepsi masyarakat Pekanbaru terhadap komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru dalam katagori baik dengan persentase sebesar 78,27%. Baik dari fungsi kegunaan (*usability*) , kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas inyeraksi pelayanan (*Service Interaction Quality*).



6.2 Saran

Dari hasil penelitian, maka saran yang dapat penulis berikan sesuai dengan hasil penelitian ini adalah :

Kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru dapat meningkatkan kualitas pengembangan website *e-government* Sipenduduk yang dapat mendukung pelayanan, terutama dari komunikasi dan informasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada public

Untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya public realtions mengenai apresiasi public dalam pelayanan. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambahkan variabel – variabel lain yang dapat meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan yang digunakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

1. Abbas, Wahidin. *"Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny),"* Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013.
2. Andrian Pratama Taher. *"Rapor Merah Pelayanan Publik Di Indonesia."* *Tirto.Id*, Desember 2016.
3. Anggito, albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak, 2018.
4. Budhirianto, Syarif. *"Apresiasi Masyarakat Terhadap Media Website Pada Era Keterbukaan Informasi Publik Di Jawa Barat,"* Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan, 16 No. 1. 2015
5. Bugin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Masyarakat*. Jakarta: KENCANA, 2006.
6. Bugin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2019.
7. Bugin, and M Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007.
8. Data Kesekretariatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Daerah/BAPPENAS 2010. *"Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik,"* 2010.
9. Dwimawanti, Ida Hayu. *"Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah),"* *Dialogue JIAKP*, 1 No. 1. 2004.
10. Futurohman, Ahmad Fahmi, Yunus Winoto, and Nining Kurniasih. *"Apresiasi Masyarakat Terhadap Layanan Taman Baca Ruang Publik Pabukon 'Prak Maca'"* 3 No.1. 2019.
11. Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
12. Hamjen, Hilarion. *"Apresiasi Masyarakat Terhadap Kebijakan Pemblokiran Pornografi Di Internet,"* Masyarakat Telematika dan Informasi, 3 no 2 2012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hardiansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, 2015.
- Matono, Dwiarto Utomo, and Edy Mulyanto. "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web," *Jurnal Teknologi Informasi*, 6 no 1. 2010.
- Muharni, Neng. "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2 no 3. 2011
- Sharisma, Bella. "Implementasi Penerapan E-Government Dalam Strategi Mendapatkan Partisipasi Masyarakat Di Provinsi Riau,". 2018.
- Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2000.
- Kriyantono, Rachmat. *Tekhnis Praktis: Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- M. I. Suhifatullah. "Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara," 2019.
- Muharni, Masyitah, Syamsyiah Gafur, and Risna. "Apresiasi Masyarakat Terhadap Pameran Sebagai Metode Penyuluhan." *Kementrian Pertanian Republik Indonesia*, Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian, 2016
- Mulyono., Yalia. "Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government.," 2011
- Nada, Noora Qotrun, and Setyoningsih Wibowo. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1 no 2. 2015.
- Napitupulu, Darmawan. "Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor" 5, No 3. 2015.
- Napitupulu, Darmawan Baginda. "Evaluasi Kualitas Website universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual Evaluation of XYZ university Website Quality based on Webqual approach". Vol. 4 no.1. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 2016.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Paranita K, Livia. *"Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Tayangan Talkshow @Show_Imah Di Trans Tv,"* JURNAL E-KOMUNIKASI, 2 No.1. 2014
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
- Nainggolan, Desriani. *"Strategi Penerapan E-Government Di Kota Pekanbaru,"* Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, 5 No. 1. 2018.
- Pekanbaru.Go.Id,"
- Pengolah Data Pemerintahan Pekanbaru DPMPTSP.
- Nada, Noora, and Setyoningsih Wibowo. *"Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0"* 1 no 2. 2015.
- Laila, Eka. *"Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat Di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan."* Administrasi Negara, FISH, UNESA,
- Muhammad, Wahyu Utami Dewi, and Siti Nursanti. *"Apresiasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Tata Usaha Fakultas,"* Jurnal Politikom Indonesia, 4 no 2. 2019
- Idiwan, and Akdon. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika.* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Kosmayati. *Mengenal Ilmu Komunikasi Metacommunication Ubiquitous.* Padjajaran: Widya Padjajaran, 2010.
- Rukayah, Yayat. *"Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu,"* jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 11 No.2. 2017
- Satriya, Eddy. *"Pentingnya Revitalisasi E-Government Di Indonesia."* Asisten Deputi 5/V Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dan Pengembangan Wilayah Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia. 2006.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Setyobudi, Ismanto. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014.
- Shalihah, Nihayatus. "Apresiasi Masyarakat Miskin Terhadap Layanan Sosial Dasar Pemerintah," *Jurnal Komunikasi Profesional*, 1 no 1. 2017.
- Spenduduk.Pekanbaru.Go.Id," n.d.
- Soerjono, Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi Dan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suroto. "Teori Dan Bimbingan Apresiasi Sastra Indonesia," 75. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Suwiarta, Bayu. "Apresiasi Remaja Terhadap Matematika." *Academia.edu*, 2014.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tami, Niken Wahyu. "Optimalisasi Sumber Belajar Dalam Peningkatan Apresiasi Siswa Terhadap Matematika," *PROSIDING*. 2011.
- Wicaksono, Bayu Luhur, Adhi Susanto, and Wing Wahyu Winarno. "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis" 9 no 1. 2012.



Lampiran 1

Kuesioner Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipenduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru

Responden yang terhormat,

Angket ini bertujuan untuk melihat apresiasi masyarakat Pekanbaru yang menggunakan pelayanan publik *e-government* Sipenduduk dengan menitik beratkan pada kinerja pelayanan publik *e-government* sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan kota Pekanbaru dari beberapa aspek. Di harapkan Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk menjawab soal dalam angket yang telah disediakan ini. Angket ini terdiri atas tiga bagian yaitu, bagian A tentang informasi data pribadi, bagian B tentang cara pengisian, bagian C tentang apek yang dinilai. Atas kerja sama Bapak/Ibu sebagai responden, kami diucapkan terima kasih.

Bagian A : Informasi Responden

| <u>Jenis Kelamin</u> | <u>Umur Anda saat ini</u> | <u>Pekerjaan Anda Saat ini</u> | <u>Pendapatan Anda per-bulan</u> |
|------------------------------------|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Perempuan | <input type="checkbox"/> 17-24 Tahun | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Rp.750.000 – |
| <input type="checkbox"/> Laki-Laki | <input type="checkbox"/> 25-34 Tahun | <input type="checkbox"/> Pegawai Negri | <input type="checkbox"/> Rp. 1.500.000 – |
| | <input type="checkbox"/> 35-49 Tahun | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> Rp. 2.250.000 – |
| | <input type="checkbox"/> 50-64 Tahun | <input type="checkbox"/> Buruh | <input type="checkbox"/> Rp. 3.000.000 – |
| | <input type="checkbox"/> 64 Tahun keatas | <input type="checkbox"/> Pedagang | <input type="checkbox"/> Rp. 3.750.000 – |
| | | <input type="checkbox"/> Tidak Bekerja | <input type="checkbox"/> > Rp.3.750.000 |

Bagian B : Keterangan Cara Pengisian :

Berilah Tanda (X) untuk setiap pernyataan/apresiasi yang sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan *e-government* pemerintahan Kota Pekanbaru

| Kriteria Jawaban | Skor Penilaian |
|---------------------------|----------------|
| SS (Sangat Setuju) | 5 |
| S (Setuju) | 4 |
| CS (Cukup Setuju) | 3 |
| TS (Tidak Setuju) | 2 |
| STS (Sangat Tidak Setuju) | 1 |

1. Kuesioner ini bertujuan untuk melihat apresiasi masyarakat Pekanbaru yang menggunakan pelayanan publik *e-government* Sipenduduk dengan menitik beratkan pada kinerja pelayanan publik *e-government* sipenduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintahan kota Pekanbaru dari beberapa aspek. Di harapkan Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk menjawab soal dalam angket yang telah disediakan ini. Angket ini terdiri atas tiga bagian yaitu, bagian A tentang informasi data pribadi, bagian B tentang cara pengisian, bagian C tentang apek yang dinilai. Atas kerja sama Bapak/Ibu sebagai responden, kami diucapkan terima kasih.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Bagian C: Pernyataan Yang Berkaitan Dengan Indikator *webQual*/ Kualitas pelayanan pada website (Kegunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*), Keseluruhan (*Overall Impression*))

Menurut saya, komunikasi pelayanan publik *e-government* sipenduduk di dinas sipendudukan dan pencatatan sipil pemerintahan kota Pekanbaru adalah :

| No | Aspek Yang Dinilai | Skala | | | | |
|---|---|-------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | CS | TS | STS |
| Kegunaan (<i>Usability</i>) | | | | | | |
| 1 | Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>e-government</i> Sipenduduk | | | | | |
| 2 | Menurut saya penggunaan <i>e-government</i> sipenduduk jelas dan mudah dipahami | | | | | |
| 3 | Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>e-government</i> sipenduduk | | | | | |
| 4 | Saya merasa <i>e-government</i> sipenduduk mudah digunakan | | | | | |
| 5 | <i>E-government</i> sipenduduk memiliki tampilan yang menarik | | | | | |
| 6 | Disain <i>e-government</i> sipenduduk sudah sesuai dengan disain sistem berbasis web | | | | | |
| 7 | Saya memiliki pengalaman positif ketika berinteraksi dengan <i>e-government</i> sipenduduk | | | | | |
| Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) | | | | | | |
| 8 | <i>E-government</i> sipenduduk menyediakan informasi yang dapat dipercaya | | | | | |
| 9 | <i>E-government</i> sipenduduk menyediakan informasi yang up to date | | | | | |
| 10 | <i>E-government</i> sipenduduk menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami | | | | | |
| 11 | <i>E-government</i> menyediakan informasi yang cukup detail | | | | | |
| 12 | <i>E-verment</i> sipenduduk menyediakan informasi yang relevan | | | | | |
| 13 | <i>E-government</i> sipenduduk menyediakan informasi yang akurat | | | | | |
| 14 | <i>E-government</i> sipenduduk menyajikan informasi yang sesuai | | | | | |
| Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>) | | | | | | |
| 15 | <i>E-government</i> Sipenduduk memiliki reputasi yang baik | | | | | |
| 16 | Saya merasa aman untuk melakukan aktivitas (via web) dengan <i>e-government</i> Sipenduduk | | | | | |
| 17 | Saya merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan dalam <i>e-government</i> sipenduduk | | | | | |



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 18 | Saya merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan dalam <i>e-government</i> sipenduduk | | | | | |
| 19 | <i>E-government</i> sipenduduk memberikan ruang untuk komunitas | | | | | |
| 20 | <i>E-government</i> sipenduduk memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi | | | | | |
| 21 | Saya merasa yakin bahwa semua proses di dalam <i>e-government</i> sipenduduk berjalan dengan baik dan optimal | | | | | |
| Keseluruhan (Overall Impression) | | | | | | |
| 22 | Tampilan situs <i>e-government</i> sipenduduk secara keseluruhan baik | | | | | |

Tim Peneliti,

Vella Vebrianti
NIM.11743200942

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 2

Data Variabel Apresiasi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E-Government* Sipenduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Pekanbaru

| No | Informasi Responden | | | | Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) | | | | | | | | | | Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>) | | | | | | | Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>) | | | | |
|----|---------------------|---|-----|-------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|
| | Jk | U | Pkj | pdptn | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 1 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 8 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 1 | 2 | 6 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 22 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 24 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 1 | 1 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 40 | 1 | 3 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 41 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 1 | 3 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 1 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 51 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 1 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini di luar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | 1 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 1 | 2 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 64 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 65 | 1 | 3 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 70 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 71 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 72 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 80 | 2 | 2 | 5 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 81 | 1 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 82 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 83 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 91 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 92 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 96 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 98 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 2 | 6 | 0 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | 1 | 2 | 6 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| 11 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 1 | 1 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 1 | 1 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 1 | 1 | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 15 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 2 | 2 | 6 | 0 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 17 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

[illegible]

[illegible]

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | 3 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 23 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 23 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 4 | |
| 23 | 1 | 3 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 23 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 24 | 1 | 2 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 3 |
| 24 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 3 |
| 24 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 4 |
| 24 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 3 |
| 24 | 1 | 1 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | 3 |
| 24 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 24 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | | 5 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 25 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | 3 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 25 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 4 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | 3 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | | 3 |
| 25 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | | 3 |
| 25 | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 5 | |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | | 5 |
| 26 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | | 5 | |
| 26 | 1 | 2 | 6 | 0 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | |

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan menyebarluaskan atau menjual karya tulis ini dalam bentuk apapun kepada pihak lain tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]

[illegible]

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 32 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 2 | 2 | 6 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 6 | 0 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 1 | 3 | 6 | 0 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 34 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 34 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 34 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 1 | 3 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 35 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

[illegible]

Dokumentasi

Gambar 1 Ruang Tunggu Pengambilan Dokumen



Gambar 2 Penyebaran Kuesioner Kepada Responden



- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan dokumen ini tanpa izin UIN Suska Riau.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

VELLA VEBRIANTI dilahirkan di Tiku, 09 Februari 1999, Penulis beragama Islam, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Yusra Foniza dan Ibu Aminah. Beralamatkan di Perawang Kabupaten Siak Provinsi Riau. Riwayat pendidikan penulis yaitu, tamatan tahun 2011 di SD YPPM (Yayasan Pendidikan Perawang Mandiri) Perawang, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak. Kemudian tamatan tahun 2014 pada jenjang SMP N 4 Tualang Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, dan tamatan tahun 2017 di jenjang SMA N 2 Tualang Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) tahun 2017 dengan jurusan S1 Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Penulis pun sudah menyelesaikan tugas akhir berupa sebuah Skripsi pada tahun 2021 dengan judul “Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik *E- Government* Sependuduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru. Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian ini, hanya do’a yang ikhlas untuk kelancaran dalam melakukan penelitian ini serta harus diimbangi dengan usaha yang sungguh-sungguh, semoga skripsi yang telah ditulis oleh penulis ini dapat memberikan limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada penulis kedepannya dan orang-orang yang mau berusaha dengan tulus dan ikhlas. Aamiin Ya Rabal’Alamiin.